www.60millions-mag.com
FÉVRIER 2023 / N° 588 / 4,80 €

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



En capsules, moulus, en grains…
Pas que du bon dans nos cafés

SERVICES PUBLICS RÉPONDEZ !



CAF, AMELI PÔLE EMPLOI, CARSAT

Étude clients mystère

- Appels dans le vide, renvois sur Internet, mauvaises réponses…
- Les populations fragiles désarmées

Essai



Centrales vapeur
Inutile de se ruiner !

Pratique



ÉNERGIE
Les bons outils pour suivre sa conso

Enquête

Électroménager, smartphones…
Réparer ses appareils à prix doux



QUI SOMMES-NOUS ?

60 Millions de consommateurs **et son site 60millions-mag.com sont édités par l'Institut national de la consommation (INC) ; établissement public à caractère industriel et commercial dont l'une des principales missions est de *« regrouper, produire, analyser et diffuser des informations, études, enquêtes et essais »* (art L. 822-2 du code de la consommation).**

INC
INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

Nous n'acceptons aucune publicité et tous les produits testés sont achetés par nos soins, de manière anonyme, comme tout consommateur.

EXPERTISE

Nos journalistes-enquêteurs travaillent en étroite collaboration avec les ingénieurs, les juristes et les économistes de l'INC pour une information fouillée et experte.

PROXIMITÉ

Le réseau 60, c'est plusieurs milliers de contacts par mois : messages des lecteurs, des abonnés à notre page Facebook, à nos fils Twitter, les contributions au forum. Des échanges qui enrichissent nos contenus en continu.

Essais mode d'emploi

Tous les tests de produits réalisés par notre centre d'essais comparatifs répondent à des cahiers des charges complets, définis par les ingénieurs de l'INC, qui s'appuient sur la norme des essais comparatifs NF X 50-005. Ces essais ont pour but de comparer objectivement les produits (qui ont tous été achetés de manière anonyme) et, le cas échéant, de révéler les risques pour la santé ou la sécurité. Les informations publiées, en particulier essais comparatifs et études, ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans l'autorisation de l'INC.

Dans les coulisses de 60



1


2


3

Faire et refaire avec les fers

1 Pour nos tests de centrales vapeur, voici le banc de mesure permettant de suivre la température au niveau de différents points de la surface du fer.
2 Un technicien utilise ensuite des outils pour « froisser de façon répétable » les bandes de tissu utilisées sur le banc de repassage.
3 Enfin, sur le banc de repassage, le fer simule l'appui d'une personne sur le fer et le fait avancer le long d'une bande de tissu préalablement froissée.



RETROUVEZ-NOUS sur tablette, smartphone, ordi, via notre nouvelle liseuse assurant une lecture plus confortable de *«60»*, notamment pour la lecture des tableaux comparatifs. Tout article « cliqué » apparaît sous une forme bien adaptée.

LA RACLETTE SANS RENÂCLER !



Vous avez été des milliers à avoir apprécié notre test de raclettes (nature avec croûte et au lait pasteurisé) et à partager notre article sur les réseaux sociaux. Pour notre match, nous avions pioché parmi les références les plus vendues et commercialisées sous les marques U, Carrefour Original, Chêne d'Argent (Lidl), RichesMonts, Entremont…

STÉPHANE AUDRAS/RÉA/«60»

ÉDITORIAL


J. DULEY

SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Internet ? Un droit, pas une obligation

En France, 15 % de la population n'a pas Internet et près de 30 %, qui y a pourtant accès, reste en souffrance face aux outils informatiques. Et ce ne sont pas seulement des seniors ! Pour ces laissés-pour-compte du web, faire des démarches en ligne équivaut à gravir le mont Blanc sans préparation physique. Autant dire, tenter l'impossible et rapidement dévisser, quitte à abandonner des démarches pourtant indispensables pour faire valoir ses droits. D'où la bouée salvatrice que peut représenter un contact téléphonique.



Pour les laissés-pour-compte du web, faire des démarches en ligne équivaut à gravir le mont Blanc sans préparation physique.



Afin d'évaluer si ces personnes pouvaient trouver satisfaction en appelant les administrations, nous avons mené une étude mystère avec quatre profils d'appelants : une personne ne disposant pas d'accès Internet, une autre avec un très fort accent, une personne d'âge mûr, et une « lambda »...

Comme vous allez le découvrir, les résultats sont loin d'être satisfaisants avec bien trop d'appels sonnant dans le vide ; des réponses le plus souvent inadéquates pour les appels aboutis avec, en plus, le conseil quasi systématique d'aller se renseigner sur le web – y compris pour les personnes non équipées.

Malheureusement, il n'y a guère de progrès à noter par rapport à l'étude similaire que nous avions réalisée en 2016. Si ce n'est le ton plutôt aimable des répondants qui, en plus, ne marquent pas de grandes différences selon les profils. Deux bons points, certes, mais il faudrait surtout que les appelants obtiennent des réponses probantes à leurs questions et que l'on ne leur brandisse pas Internet à tout bout de champ. Comme le rappelle la Défenseure des droits, la saisine de l'administration par la voie électronique doit demeurer un droit pour les usagers et non une obligation ! •



RESTONS CONNECTÉS !



6omillions-mag.com

- Pour puiser davantage d'infos conso au quotidien
- Un forum pour vous exprimer
- Les rappels de produits à connaître



/6omillions deconsommateurs

Pour suivre, partager les travaux de *«60»*, réagir à des infos insolites, partager une expérience...



@6omillions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel6o

Pour être prévenu tout de suite des gros rappels de produits.



MENSUEL ÉDITÉ PAR L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION
(Établissement public à caractère industriel et commercial)
Le Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-conso.fr

Directeur de la publication : Philippe Laval
Rédactrice en chef : Sylvie Metzelard
Rédacteurs en chef adjoints : Hervé Cabibbo (mensuel), Sophie Coisne (hors-série), Élodie Toustou (Web)
Directrice artistique : Véronique Touraille-Sfeir
Secrétaire générale de la rédaction : Martine Fédor
Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE : Patricia Chairopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Lionel Maugain, Amine Meslem (hors-série), Adélaïde Robert

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION : Bertrand Loiseaux et Mireille Fenwick (premiers secrétaires de rédaction), Cécile Demailly
MAQUETTE : Valérie Lefeuvre (première rédactrice graphiste)
RESPONSABLE PHOTO : Céline Derœux
SITE INTERNET : **www.60millions-mag.com** Matthieu Crocq (éditeur Web), Laura Hendrikx (rédactrice), Brigitte Glass (relations avec les internautes) redactionweb@inc60.fr
Diffusion : William Tétrel (responsable), Gilles Tailliandier (adjoint), Valérie Proust (assistante)

Relations presse : Anne-Juliette Reissier-Algrain, Tél. : 01 45 66 20 35
Chef du centre d'essais comparatifs : Christian de Thuin
Cheffe du service juridique, économique et de la documentation : Patricia Foucher
Contact dépositaires, diffuseurs et réassorts : Promévente, Tél. : 01 42 36 80 84
Service abonnements : 45 avenue du Général Leclerc, 60643 Chantilly Cedex Tél. : 01 55 56 70 40
TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial impôts : 49 € ; étranger : 62,50 €.
11 mensuels + Spécial Impôts + 7 hors-séries : 83 € ; étranger : 108 €

Photogravure : Key Graphic
Impression : groupe Maury
Imprimé sur papier : Leipa Lux







Origine du papier : Schwedt/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PEFC
Eutrophisation : 0,08 kg/tonne
Distribué par : MLP
Dépôt légal : janvier 2023
Commission paritaire : 0927 K 89330
ISSN : 1267-8066
Ce numéro comporte un encart d'abonnement sur une partie du tirage.

Carton rouge

Vente en ligne **Menzzo peine à livrer et à rembourser !**

Le constat

Menzzo accuse des retards de livraison pouvant dépasser six mois.

La conséquence

Lassés d'attendre leurs meubles, de nombreux clients veulent être remboursés.

Le problème

Des mois après la demande, certains n'ont toujours pas récupéré leur argent.

Canapés, lits, tables, bureaux… Le site menzzo.fr propose quantité de meubles. Mais tous n'arrivent pas chez leurs acheteurs. « *J'ai commandé un fauteuil en février qui n'était toujours pas livré en juillet* », raconte Angélique Dicharry. Quand Menzzo annonce un énième report de livraison pour le mois de septembre, cette trentenaire décide d'annuler sa commande et exige le remboursement. Sa demande est acceptée mais, là encore, rien ne se passe comme prévu.

L'EXCUSE : LA LENTEUR DU SERVICE

Cette fois, ce sont les délais de remboursement qui s'étirent : « *On est aujourd'hui fin décembre, quatre mois après ma demande, et les 211 € du fauteuil ne m'ont pas été restitués !* », s'agace la consommatrice. Après chaque relance, l'enseigne botte en touche. « *Nous vous renouvelons nos excuses pour la lenteur de notre service de comptabilité* », lui écrit ainsi un conseiller début décembre. « *Je ne comprends pas pourquoi c'est si long* », s'interroge la consommatrice.

Une mauvaise expérience partagée par d'autres internautes. « *À fuir* », « *Toujours en attente de remboursement* », « *Gros problème logistique* ». Ces derniers mois, les griefs contre Menzzo s'accumulent notamment sur le site de notations Trustpilot.

Dans certains cas, les clients reçoivent leur meuble, mais au déballage, c'est la mauvaise surprise : l'article est endommagé ou il manque des pièces. Contactée pour s'expliquer sur ces différents dysfonctionnements, l'entreprise n'a pas répondu à nos questions.



CE QUE DIT LA LOI
Article L 216-1 du code de la consommation : « Le professionnel délivre le bien […] dans le délai indiqué […], sauf si les parties en conviennent autrement. À défaut d'indication ou d'accord quant à la date […] de fourniture, le professionnel délivre le bien […] au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. »

VOUS AVEZ DES RECOURS

Si vous n'avez pas reçu votre commande dans les délais annoncés par Menzzo, tentez d'abord de résoudre le problème à l'amiable en remplissant le formulaire de réclamation mis à disposition sur sav.menzzo.fr. Vous pouvez aussi contacter le service clients au 01 43 75 11 18. Si la réponse ne vous satisfait pas, envoyez un courrier recommandé avec avis de réception à Service clients Menzzo, 221, rue Paul-Vaillant-Couturier, 94140, Alfortville. Joignez une preuve de commande et mettez en demeure Menzzo d'effectuer la livraison sous quinze jours.

Passé ce délai, si l'entreprise ne s'est pas exécutée, demandez la résolution du contrat dans un second courrier. Dès réception de la lettre, le contrat est annulé. Menzzo dispose alors de quatorze jours pour rembourser la totalité des sommes versées. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, saisissez AME Conso, le médiateur de la consommation désigné par Menzzo, en remplissant le formulaire de demande de médiation à l'adresse mediationconso-ame.com. Si la saisine est jugée recevable, une solution amiable sera proposée par le médiateur sous quatre-vingt-dix jours à compter de la notification de la saisine. ● ADRIAN DE SAN ISIDORO



ISTOCK - S. AUDRAS/RÉA/«60»

SOMMAIRE

N° 588 / FÉVRIER 2023

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

À la une

Services publics

ALIMENTATION & SANTÉ

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

ARGENT & LOGEMENT

Vous voulez vous abonner : **voir page 47**

Vous recherchez un article ou un ancien numéro : **voir pages 26 ou www.60millions-mag.com**

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Info : **voir page 34**

DIRE RÉAGIR REVENIR

LE REGARD DE «60» SUR L'ACTUALITÉ DE LA CONSOMMATION

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, ADRIAN DE SAN ISIDORO, FANNY GUIBERT ET ADÉLAIDE ROBERT

Bonne nouvelle !
Des batteries plus durables



Dans les jouets, les smartphones, les vélos ou les voitures électriques… les batteries sont partout. Pour encadrer ce secteur stratégique, les instances européennes se sont mises d'accord, fin 2022, sur de nouvelles règles qui devraient entrer progressivement en vigueur entre 2024 et 2030. Elles couvrent tout le cycle de vie des batteries, de leur conception à leur élimination. Les producteurs de celles qui seront vendues en Europe auront ainsi des obligations en matières sociale et environnementale pour leur chaîne d'approvisionnement. Ils devront incorporer des taux minimums de cobalt, plomb, lithium et nickel recyclés. Les batteries devront être facilement retirables et remplaçables par les consommateurs. En fin de vie, enfin, elles devront être collectées gratuitement et des objectifs minimums de collecte devront être atteints.

Manque d'information
Des aides non réclamées



Le taux de non-recours aux prestations sociales dépasse souvent les 30 % en France. Il atteint 34 % pour le revenu de solidarité active (RSA) et 50 % pour le minimum vieillesse. Un baromètre d'opinion de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques révèle que c'est surtout par manque d'information que les Français ne perçoivent pas ces aides, bien loin devant la complexité des démarches pour les toucher ou la peur des conséquences négatives (contrôle, perte de droits…). Un simulateur a été mis en ligne pour y voir plus clair : mesdroitssociaux.gouv.fr.

Révolution dans les fast-foods
Fini les emballages jetables !

Comme prévu dans la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (Agec), le 1er janvier a marqué la fin des emballages à usage unique dans la restauration rapide (à partir de vingt couverts). Salades, frites, glaces et autres sodas doivent être vendus dans des contenants réutilisables, du moins lorsqu'ils sont consommés sur place. Seule exception : les sandwichs, qui restent emballés dans du papier pour des raisons d'hygiène et de praticité. Cette mesure devrait éviter 180 000 tonnes de déchets par an. *« À ce jour, 90 % de nos restaurants ont changé leur vaisselle, désormais en tritan* [une matière plastique recyclable NDLR], *et réorganisé les locaux pour faire la plonge sur place*, indique-t-on chez McDonald's. *Les 10 % restants, installés en centre-ville ou dans les centres commerciaux, servent encore leurs produits dans des emballages non réutilisables, mais c'est en cours de régularisation »*.

Pour que cette démarche soit efficace, les clients doivent aussi jouer le jeu : séparer les biodéchets, les déchets uniques comme les sauces et la vaisselle destinée à être lavée. Les restaurants devront faire preuve de pédagogie.



L. VADAM/PHOTOPQR/MAXPPP – ADOBESTOCK – ISTOCK

Hors des clous
Gros fiasco sur les nanos



Les ingrédients présents sous forme de nanoparticules sont réglementés dans les cosmétiques et doivent être étiquetés. Cependant, deux enquêtes indépendantes pointent encore des manquements importants.

En décembre, la Répression des fraudes (DGCCRF) et l'association citoyenne de veille sur les nanoparticules Avicenn ont fait part du même constat : beaucoup de cosmétiques ne respectent pas la réglementation sur l'emploi des nanoparticules. On manque encore de données sur les risques auxquels exposent ces petites particules dont le diamètre est inférieur à 100 nanomètes. Mais on les sait capables de pénétrer dans l'organisme et d'y avoir des effets.
Il est donc important de savoir où on les trouve, à quel point nous y sommes exposés et si les garde-fous réglementaires sont respectés. Or le taux d'anomalies est élevé.

L'ENQUÊTE DE LA DGCCRF

Dans l'enquête de la DGCCRF, ce sont 36 produits cosmétiques sur 44 qui présentent soit un défaut d'étiquetage – la mention « nano » devant figurer à côté de l'ingrédient –, soit un ingrédient non autorisé sous forme nano, soit une taille moyenne des nanoparticules non réglementaires. Les fabricants sont en cause, comme leurs fournisseurs : la DGCCRF a montré que, sur cinq matières premières prélevées, toutes étaient des nanomatériaux non étiquetés comme tels.

LE CONSTAT D'AVICENN

L'association Avicenn a fait le même constat sur des cosmétiques mais aussi des médicaments, des aliments, des textiles : sur 23 produits susceptibles de contenir des nanoparticules, 20 en contenaient, et en forte proportion dans l'ingrédient. Or si leur étiquetage est requis dans les cosmétiques, il ne l'est pas pour tous les produits. Espérons que les industriels, cette année, jouent le jeu de la transparence et de la vigilance sur ces toutes petites particules pour lesquelles on manque encore de connaissances. La DGCCRF a annoncé poursuivre les contrôles. ● A. R.

Nouveau record
La dématérialisation en marche

Dopée depuis la pandémie, la consommation de biens dématérialisés continue de battre des records, selon le dernier baromètre du régulateur de la communication audiovisuelle et numérique. En 2022, 86 % des internautes français – contre 83 % en 2021 – âgés de 15 ans et plus ont consommé au moins un bien culturel dématérialisé parmi douze catégories de biens observées. Sans surprise, les films (54 %), la musique (50 %) et les séries (49 %) squattent le podium des biens les plus prisés. Viennent ensuite les photos (41 %), les jeux vidéo (37 %) et la presse (32 %). ●

Scandale en vue ?
Après le Mediator, l'Ozempic

L'antidiabétique sémaglutide (Ozempic), utilisé pour perdre du poids hors autorisation de mise sur le marché ? Oui, cela rappelle le scandale Mediator. Cette fois, les vertus amaigrissantes de la molécule ont été relayées sur les réseaux sociaux – y compris par Elon Musk – donnant rapidement une ampleur internationale au phénomène. Et ce, malgré les risques d'effets secondaires (nausées, vomissements, vertiges, hausse de la fréquence cardiaque, modification du cycle menstruel, pancréatite aiguë…) et le manque de connaissances sur les risques à long terme ou après arrêt du traitement. Les agences du médicament, en France comme aux États-Unis, se sont inquiétées des signaux de mésusage et des tensions d'approvisionnement qui impactent la disponibilité du médicament pour les diabétiques de type 2. En France, des investigations sont en cours et un rapport est attendu pour ce premier trimestre. ●



À LA UNE

Services publics

Allô ? Décrochez !

Les appels à nos grandes administrations sonnent trop souvent dans le vide. Conséquences : les citoyens, notamment ceux en difficulté avec Internet, sont privés de leurs droits.



Les chiffres proviennent de la Défenseure des droits, notre partenaire pour cette enquête : 15 % des Français ne disposent pas de connexion Internet à domicile, et 28 % s'estiment peu ou pas aptes à effectuer une démarche administrative en ligne. Comment, dès lors, font ces citoyens pour obtenir des renseignements ou remplir des formalités ? Eh bien, ils le font à l'ancienne : ils décrochent leur téléphone et ils appellent. Que se passe-t-il alors ? Ont-ils accès à leurs droits ?

QUATRE PROFILS POUR QUATRE SERVICES PUBLICS

Six ans après un test similaire *(n° 519, octobre 2016)*, «60» et la Défenseure des droits ont voulu mesurer les progrès (ou non) effectués par les administrations à l'égard de ceux qui ne peuvent pas utiliser le Web.
Nous avons donc fait appeler de grands services publics par trois types d'usagers qui ont besoin d'un contact téléphonique pour accéder aux renseignements et à leurs droits. D'abord une personne n'étant pas équipée d'un accès Internet, puis une autre éprouvant des difficultés à maîtriser la langue française, et enfin une personne d'âge mûr (à partir de 65 ans pour Ameli, la Caisse d'allocations familiales [Caf] et Pôle emploi ; 55 ans pour l'assurance retraite). Un quatrième profil, baptisé « lambda », a également appelé afin de mesurer les éventuelles différences de traitement avec tous les autres.
Nos enquêteurs ont posé des questions ne nécessitant pas d'identifiants, que ce soit un numéro d'allocataire ou de Sécurité sociale.
Notre objectif : vérifier s'il est facile de contacter ces grands organismes et d'obtenir les renseignements et les formalités pour bénéficier d'un droit spécifique, au même titre que les autres usagers.

Défendre ses droits sans passer par Internet, quelle galère !

PEU D'AMÉLIORATIONS DEPUIS 2016

Alors, y a-t-il eu des progrès par rapport à notre précédent test ? Il y a quelques améliorations, mais aussi beaucoup de lacunes. Parmi les évolutions, notons que les numéros d'appel ne sont plus surfacturés comme alors. Deuxième point positif : il n'y a plus de différence de traitement notable entre les usagers lambda et nos profils types, notamment celui avec un fort accent étranger.
Mais c'est à peu près tout. Si l'on compare à 2016, les résultats de la Caf étaient déjà très insuffisants (9 appelants sur 10 étaient invités à aller sur le Web), ils sont à peine meilleurs cette année (environ un

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **Les appels en numéro masqué** ont été passés du 26 septembre au 10 novembre 2022 du lundi au vendredi par des auditeurs professionnels. Quatre profils d'appelants, deux hommes, deux femmes, qui recouvrent des situations de vulnérabilité dans le cadre de la dématérialisation, et tous éligibles à des prestations, ont été définis :
- Une personne "lamda" (35-50 ans) comprenant sans difficulté et avec Internet.
- Une personne (35-50 ans) sans Internet.
- Une personne avec accent africain/maghrébin et parlant difficilement le français, mais avec Internet.
- Une personne senior avec Internet.

• **1 532 appels ont été passés,** selon deux scénarios (un seul pour l'Assurance maladie) : renseignements généraux sur une prestation et sur les démarches pour l'obtention d'une prestation. 302 appels auprès de l'Assurance maladie Ameli, 408 appels auprès de la Caf, 410 auprès de Pôle emploi, 412 auprès de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat).

• **Si le serveur vocal indiquait une attente supérieure à cinq minutes,** l'enquêteur raccrochait et réessayait. Si, à la troisième tentative, la durée annoncée était identique, l'appel était considéré comme non abouti après cinq minutes d'attente. Chaque appelant posait une question ne nécessitant pas d'identifiant (n° de Sécurité sociale, etc.) ni ne donnait spontanément d'informations personnelles.

quart d'entre eux ont obtenu une réponse par téléphone) ; ceux de l'Assurance maladie se sont dégradés (la moitié de nos appelants de 2016 recevaient une réponse satisfaisante). Pôle emploi maintient à peu près les mêmes résultats dans le traitement des "sans Internet" : 50 % d'informations obtenues au téléphone en 2016, 10 % de simulations personnalisées, ce qui rejoint les chiffres de 2022.●

LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES EN CARAFE PLUS D'UNE FOIS SUR DEUX

Pour tester la Caisse d'allocations familiales (Caf), nos enquêteurs voulaient se renseigner sur les conditions d'obtention d'une aide au logement, après un emménagement. Au total, 408 appels ont été passés au 3230, le numéro d'appel gratuit de la Caf.

Principal résultat : 54 % des appelants n'ont eu personne au téléphone. Soit 219 appels sur les 408 passés… Selon notre protocole, un appel est considéré comme non abouti après trois tentatives infructueuses et cinq minutes d'attente à chaque tentative. Avec la Caf, *« les délais annoncés ne correspondent pas du tout à la réalité »*, constate un enquêteur ; *« Je suis tombé sur un message annonçant la fermeture du service aux heures ouvrables »*, précise un autre.

Si quelqu'un décroche, les infos ne sont pas toujours satisfaisantes.

Trop de renvois sur Internet

Quand on a la chance d'obtenir quelqu'un au bout du fil, les renseignements ne sont pas toujours au rendez-vous.

L'agent fournit des informations sur l'accès aux aides au logement dans un peu plus de la moitié des appels aboutis. Pour le reste (dans 19 des 90 appels aboutis), il renvoie le plus souvent sur le site Internet de la Caf, y compris les administrés qui précisent ne pas disposer de l'outil.

Dans de trop rares cas, l'agent propose un rendez-vous au guichet, d'aller en mairie, de se rendre auprès d'une assistante sociale, ou encore de faire parvenir un dossier papier à domicile.

ISTOCK

Le deuxième scénario testé auprès de la Caisse d'allocations familiales consistait à se renseigner sur les démarches à effectuer pour obtenir une aide au logement.

Les bons résultats sont rares

L'agent a énoncé les formalités concrètes à remplir dans 58 % des appels aboutis. Les autres sont renvoyés malheureusement sur le site Internet de la Caisse.

Aux enquêteurs qui rappellent ne pas disposer d'Internet, certains agents, une minorité, proposent l'envoi d'un formulaire papier, ou un rendez-vous sur place – qui sont les réponses attendues.

> *Une minorité d'agents a proposé l'envoi d'un formulaire.*

Nous avons soumis les résultats à la Caisse nationale des affaires familiales, en lui demandant ce qu'elle mettait en œuvre pour mieux prendre en charge les « *personnes éloignées du numérique* », comme elle les nomme.

LA RÉPONSE DE LA CAF (EXTRAITS)

Les Caf sont conscientes des difficultés d'accès des allocataires les plus éloignés du numérique. Nous privilégions, par exemple, l'envoi de SMS aux mails, nous réalisons des campagnes d'appels pour accompagner la réalisation des démarches en ligne et anticiper des ruptures de droits, nous organisons des ateliers numériques…

Le réseau France services

Nous proposons également un accompagnement à la réalisation des démarches en ligne dans nos accueils ou via le réseau des partenaires d'accueil formés par les Caf, comme le réseau des 2 100 France services.

Par ailleurs, un kit national illettrisme élaboré avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme et des Caf a été déployé afin de sensibiliser les agents à la prise en charge de ces publics et de leur donner des clés pour un accompagnement bienveillant.

Des fiches sont disponibles pour expliquer les étapes des principales démarches en ligne dans un langage simple et visuel. La branche Famille propose également différents contenus vidéo pour faciliter l'accès à l'information.

Plus de moyens pour le 3230

Concernant spécifiquement le 3230, le numéro unique des Caf, la branche Famille a investi depuis plusieurs mois dans des moyens supplémentaires pour améliorer son accessi-

Les résultats de notre enquête

+++ Très bon 20 à 17
++ Bon 16,5 à 13
+ Acceptable 12,5 à 10
– Insuffisant 9,5 à 7
– – Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES Ma Caf 3230 (service gratuit + prix appel)	PÔLE EMPLOI 3949 (service gratuit + prix appel)
Proportion d'appels aboutis (25 %)	46,30 %	83,90 %
	–	++
Taux de réponse satisfaisante suite à une demande d'informations (25 %)	57,80 %	49,80 %
	–	–
Taux de réponse satisfaisante suite à une demande de formalités à effectuer (25 %)	57,60 %	74,90 %
	–	++
Satisfaction générale de l'usager * (25 %)	75,45 %	80,20 %
	++	+++
• Usager lambda	++	+++
• Usager sans Internet	+	–
• Usager avec accent étranger	++	+++
• Usager senior	++	+
APPRÉCIATION GLOBALE (100 %)	–	+

* L'appréciation « Acceptable » (note supérieure ou égale à 10/20) a été attribuée lorsque 60 % ou plus des usagers ont estimé avoir obtenu

BON À SAVOIR

France services est un réseau de près de 2 400 guichets uniques de proximité regroupant plusieurs administrations. Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi… L'objectif est d'accompagner tout citoyen en difficulté avec l'administration, notamment dans les zones rurales et les quartiers prioritaires. Des bus sillonnent également les départements pour aller au plus près des usagers. La carte de France des guichets n'est accessible… qu'en ligne : https://anct-carto.github.io/france_services/?lat=46.415139&lng=-9.107666&z=6

	
SÉCURITÉ SOCIALE (Ameli)	**ASSURANCE RETRAITE (Carsat)**
3646 (service gratuit + prix appel)	**3960** (service gratuit + prix appel)
28,10 %	71,80 %
	
Non testé	23 %
Non testé	
4,70 %	3,90 %
	
75,80 %	35,50 %
	
	
	
	
	
	

une réponse à leurs questions à l'issue de l'appel.

bilité, à la suite de l'augmentation des sollicitations reçues depuis la crise sanitaire. En effet, les allocataires utilisent plus fréquemment le canal téléphonique. Entre janvier et octobre 2022, les Caf ont répondu à 9,3 millions d'appels.

Des résultats contestés

En raison de dysfonctionnements informatiques ponctuels, la réponse téléphonique a pu rencontrer des difficultés sur certaines journées… En tout état de cause, ces résultats particulièrement dégradés ne correspondent pas aux résultats constatés par la Cnaf sur sa réponse téléphonique habituelle.●

PÔLE EMPLOI
LE CONTACT S'ÉTABLIT BIEN

Notre appelant mystère vient de terminer un contrat à durée déterminée de six mois de caissier/employé de rayon, payé au Smic. Il se retrouve sans emploi, pas encore inscrit à Pôle Emploi, et demande des informations au sujet de l'allocation chômage.

Les bonnes questions posées

Sur les 204 appels réalisés sur ce scénario, 169 ont abouti. Près de 70 % d'entre eux ont donné lieu aux questions que nous attendions de la part des agents : combien de temps êtes-vous resté dans le poste précédent ? Depuis quelle date exactement êtes-vous sans emploi ? Autant de points qui permettent d'évaluer le montant de l'indemnité.

84 % d'appels aboutis…

La réponse attendue a été fournie à près de 50 % des cas (84 appels sur 169). Six enquêteurs ont même eu la possibilité d'avoir une simulation au téléphone. Comme quoi, il est possible d'avoir des renseignements précis… à condition d'avoir beaucoup de chance. Car pour le reste des appelants, les répondants au 3949 ont été renvoyés sur le site Internet.

Avec 84 % des appels aboutis, Pôle emploi décroche quand même la meilleure note de notre test.

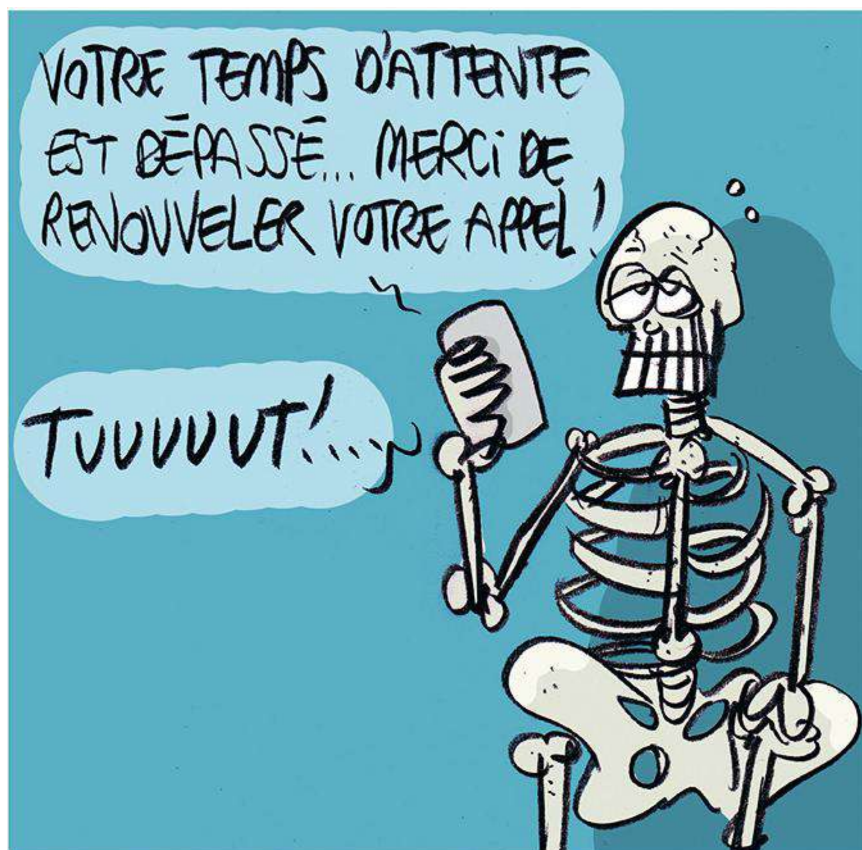
… Mais des infos peu précises

En revanche, les informations données ne sont pas toujours satisfaisantes. La demande d'information sur les démarches à effectuer pour obtenir l'allocation a été partiellement satisfaite, dans les trois quarts des cas. Si la principale pièce à fournir pour la constitution du dossier – une attestation originale de l'employeur – a bien été mentionnée, les autres documents nécessaires ne sont pas toujours énoncés. Pôle Emploi peut encore parfaire la précision de ses réponses.

Nous leur avons soumis les résultats et leur avons demandé ce qu'ils faisaient pour les allocataires en rupture numérique.



ILLUSTRATEUR : DOMINIQUE GOUBELLE



LA RÉPONSE DE PÔLE EMPLOI

Lorsque des demandeurs d'emploi sont identifiés en agence comme étant mal à l'aise avec le numérique, nous leur proposons un test pour évaluer leur niveau de difficulté puis des formations adéquates aux outils numériques afin de développer leurs compétences et donc leur employabilité.

L'accueil en agence renforcé

Nous avons renforcé l'accueil en agence, avec 2 000 volontaires en service civique, chargés d'accompagner les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des ordinateurs en libre accès dans toutes les agences.
Au téléphone, qui est un moyen de nous contacter particulièrement apprécié par nos usagers, comme le montre votre étude, nous nous efforçons d'être joignables et réactifs. Les demandeurs d'emploi inscrits ont la possibilité de joindre directement leur agence en fonction du thème de leur appel. Nous limitons le temps d'attente et veillons à ce que les appels aboutissent, deux indicateurs suivis mensuellement. Les conseillers mobilisés au téléphone sont formés régulièrement et la satisfaction des appelants est mesurée afin d'améliorer en continu nos services […]. Nous travaillons enfin à automatiser l'identification des appelants, de façon à mieux orienter leurs appels.●

BON À SAVOIR

Solidarite-numerique.fr est la plateforme officielle d'aide au service des citoyens pour tous leurs besoins numériques. Elle s'adresse aux usagers ayant des compétences numériques minimales et capables d'apprendre seules. Un onglet « Démarches administratives » permet d'être aidé dans les principales démarches.

ASSURANCE MAL

PERSONNE, OU PR AU BOUT DU FIL

La question posée était simple : quelles sont les formalités pour refaire ou obtenir une carte Vitale ? Résultat : 217 coups de fil sur 302 n'ont pas pu aboutir, soit 72 % des appels. Nos enquêteurs ne cachaient pas leur désarroi face à cette situation. Et quand quelqu'un décroche, cela revient presque au même.

Des résultats catastrophiques

Au total, 22 % des appels aboutis ont reçu une réponse acceptable, et moins de 5 % de réponses précises et conformes à ce que nous attendions. Des résultats assez catastrophiques.

LA RÉPONSE DE L'ASSURANCE MALADIE

Depuis la crise du covid-19, les appels mensuels au 3646 sont passés de 1,5 million en septembre-novembre 2019 à 3,2 millions sur la même période de 2022. Le taux de décroché est en moyenne de 72,5 %.



ADIE
ESQUE,

À l'instar d'autres secteurs, l'Assurance maladie rencontre des difficultés pour recruter de manière pérenne des conseillers sur ses plateformes téléphoniques.

Des rendez-vous en 2023

Pour optimiser la qualité des réponses, l'Assurance maladie va déployer à horizon 2023/2024 un plan de formation permettant de perfectionner les compétences des conseillers.
En parallèle, l'Assurance maladie continue d'enrichir l'offre du compte Ameli pour inciter les personnes qui le peuvent à effectuer leurs démarches en ligne, afin de réserver le temps des conseillers aux assurés qui en ont le plus besoin. Certaines démarches peuvent être faites en totale autonomie, d'autres nécessitent l'aide d'un conseiller et sont alors effectuées sur rendez-vous, dans nos agences ou par téléphone pour éviter aux assurés de se déplacer. Il sera possible de choisir le rendez-vous téléphonique comme canal de rendez-vous dans son compte Ameli à partir de mars 2023.

Concernant la commande de la carte Vitale, 80,9 % des demandes sont réalisées en ligne depuis le compte Ameli, contre 19,1 % par le canal du papier.

Les appels mensuels ont plus que doublé entre 2019 et 2022.

Enfin, l'Assurance maladie développe des partenariats avec France services sur tout le territoire pour aider les assurés qui en ont besoin dans leurs démarches, notamment dématérialisées, auprès de ses services. ●

Zoom Qui sont les exclus ?

Accéder à ses droits en tant qu'usager de l'administration reste la première source de litige pour la Défenseure des droits. En 2021, près de 115 000 réclamations lui ont été adressées ; 90 000 d'entre elles concernaient les services publics, contre seulement 35 000 en 2014.

LES SENIORS : souvent mal équipés et dépendants
Les profils qui se heurtent le plus au mur numérique sont identifiés. Près d'un quart des personnes de plus de 65 ans rencontrent des difficultés dans leurs démarches administratives. Il faut dire que 30 % d'entre elles ne disposent pas d'un accès à Internet à domicile, une proportion qui augmente fortement avec l'âge (plus de la moitié des 85 ans ou plus). Face aux difficultés, plus d'une personne âgée sur sept abandonne ses démarches. Des usagers qui étaient jusque-là autonomes dans la réalisation de leurs démarches deviennent dépendants de l'aide de leurs proches. Ce n'est pas un progrès.

LES JEUNES : en difficulté pour réaliser les formalités en ligne
Autre population en galère numérique : les jeunes. Un quart des 18-24 ans avouent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des formalités en ligne, c'est 14 points de plus que le reste de la population. On peut acheter en ligne, échanger sur les réseaux, mais ne pas savoir effectuer une démarche administrative. Parmi les exclus du numérique figurent aussi les majeurs protégés, les personnes handicapées, détenues ou étrangères. « *Ces dernières sont encore plus massivement empêchées d'accomplir des démarches qui sont absolument nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux* », constate la Défenseure des droits.Enfin, les plus précaires, les moins diplômés, les plus pauvres sont aussi ceux qui sont les moins équipés.



ILLUSTRATEUR : DOMINIQUE GOUBELLE

CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE
L'INCERTITUDE DEMEURE



Nos enquêteurs ont posé une question d'actualité : À quel âge pourrais-je partir à la retraite ? Avec le ferme espoir que l'agent leur fournisse l'âge légal de départ à la retraite, ainsi que les possibilités de partir auparavant, sous conditions. Verdict : sur 412 appels au 3960, 296 ont abouti, soit 72 %. Problème : seuls 23 % de nos appels ont reçu l'information attendue.
Et ils ne sont que sept enquêteurs, soit 5 %, ayant eu une réponse précise. Neuf appelants ont été dirigés vers le site Internet.

Deuxième scénario testé, nous voulions connaître les démarches pour déposer un dossier de demande de mise à la retraite. Et nous assurer que l'agent les explique (se rendre sur l'espace personnel sur lassuranceretraite.fr, indiquer les espaces France Services, se déplacer à la caisse de retraite du lieu de résidence…), ce qui ne nécessite pas la communication d'un numéro de Sécurité sociale.

Des refus de répondre

Les réponses n'ont été détaillées que dans six cas, ce qui représente 4 % des appels aboutis. Un refus de répondre a été opposé à plus des deux tiers des appels faute de numéro de Sécurité sociale.

LA RÉPONSE DE L'ASSURANCE RETRAITE

Nous versons des retraites à des personnes qui ont cotisé au régime général ou à leurs ayants droit. La cotisation est directement liée au numéro de Sécurité sociale, déclaré par l'employeur (…). En l'absence de communication d'un numéro de Sécurité sociale, il n'est pas possible d'accéder aux informations essentielles de carrière pour répondre, d'expliquer les possibilités de départ et les démarches à réaliser. Ni même d'orienter vers une prise de rendez-vous en cas de nécessité.
Par ailleurs, nous sommes tenus au secret professionnel et protégeons nos assurés contre les risques de fournir à des tiers des informations personnelles sans leur consentement. L'impossibilité lors d'un appel de fournir un numéro de Sécurité sociale laisse à penser que la personne qui appelle n'est pas l'assuré lui-même, ni même un proche aidant.●

LIONEL MAUGAIN
Ingénieur d'études : ALAIN-HENRI DUVAL

CE QUE NOUS DEMANDONS

À l'issue de ce nouveau test, *«60»* et la Défenseure des droits demandent :

- **Que l'on impose, par la loi, plusieurs modes d'accès aux services publics** pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.
- **L'instauration d'un service public de proximité** réunissant un représentant de chaque organisme social, des impôts, de Pôle emploi, un travailleur social ainsi qu'un médiateur numérique.
Le programme France services ne répond que partiellement à cette demande, car les agents ne proviennent pas des différents services publics.
- **L'instauration d'un envoi, sous forme papier,** des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant les délais et les voies de recours.
- **L'utilisation d'un vocabulaire simple,** facile à lire et à comprendre.
- **La mise en place d'actions « d'aller-vers »,** à destination des publics les plus éloignés du numérique et donc de l'accès aux droits.

ILLUSTRATEUR : DOMINIQUE GOUBELLE -DR

L'éclairage de Claire Hédon

« C'est au service public de s'adapter aux besoins et aux situations »


Interview

Claire Hédon est Défenseure des droits depuis 2020. Sa mission consiste à défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et permettre l'égalité de toutes et tous dans l'accès aux droits.

De nombreux appels téléphoniques à la Caisse d'allocations familiales et à l'Assurance maladie n'ont pas abouti. Que pensez-vous de ce premier point saillant de notre test ?

CLAIRE HÉDON : Ce n'est pas un bon signal. Les services publics doivent être joignables, pour donner des informations aux usagers et les accompagner, quel que soit le canal choisi. Et pour les personnes âgées, celles qui parlent difficilement le français ou qui ne savent pas utiliser Internet mais aussi pour toute personne qui ne parvient pas à obtenir une réponse par Internet après des tentatives infructueuses, le téléphone reste une solution incontournable.

Les agents renvoient trop souvent l'usager sur le site, même quand ce dernier précise n'être pas équipé en matériel informatique. Comment expliquer ce manque d'adaptation des administrations ?

C. H. : C'est la traduction de ce système dans lequel on demande à l'usager de s'adapter au service public, et non plus l'inverse. Il ne faut pas blâmer pour cela les agents qui sont au bout du fil – dont l'enquête souligne d'ailleurs la patience et l'amabilité. Mais on constate encore que les effectifs sont insuffisants, qu'on articule mal les différents canaux d'information et de communication que sont le téléphone, le courrier, l'accueil physique et les nouveaux outils tels que les sites Internet, les applications, les réseaux sociaux voire les SMS.Il faudrait, au contraire, permettre à chaque usager de mener à bien ses démarches par le canal auquel il a facilement accès. Nos délégués reçoivent aujourd'hui dans leurs permanences des personnes à bout qui se heurtent de plein fouet à la dématérialisation.

Il y a peu de progrès par rapport à notre précédent test de 2016. Que faire pour que cela change réellement ?

C. H. : Se saisir de ces situations, enquêter et alerter les pouvoirs publics sur les effets délétères d'une dématérialisation à marche forcée. Nous avons été, au moins pour partie, entendus, avec le déploiement des espaces France services : ils facilitent certaines démarches, mais ne permettent pas de résoudre les problèmes complexes, ceux qui supposent un échange direct avec un agent du service public.

L'État a-t-il un rôle plus important à jouer dans l'accompagnement des personnes démunies ?

C. H. : Oui. La politique d'inclusion numérique doit être saluée, mais il ne faut pas penser qu'elle suffira à garantir l'accès aux services publics. Il faut pour cela revenir aux principes : continuité, égalité, adaptabilité. C'est au service public de s'adapter aux besoins et aux situations des usagers, sans attendre que 100 % de la population soit passée au numérique.

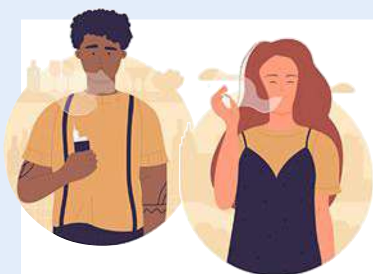
En tant que Défenseure des droits, que demandez-vous aux administrations françaises suite aux résultats de nos tests ?

C. H. : Il est indispensable que les usagers aient accès à une pluralité de canaux d'information et de communication, dans un souci d'égalité. Le canal téléphonique doit permettre d'échanger sur la situation individuelle de l'usager, de traiter ses demandes et ne pas se contenter de donner des informations générales. Le maintien des accueils physiques est également indispensable.
De même, la saisine de l'administration par la voie électronique doit demeurer un droit pour les usagers, non une obligation. Surtout, il faut que les administrations aillent à la rencontre des usagers où qu'ils soient, afin que les personnes dont les services publics se sont éloignés ne renoncent pas à demander les droits auxquels elles peuvent prétendre.●

PROPOS RECUEILLIS PAR LIONEL MAUGAIN

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
par PATRICIA CHAIROPOULOS ET ADÉLAÏDE ROBERT



32 % des Français âgés entre 18 et 75 ans ont déclaré fumer en 2021, d'après le Baromètre de Santé publique France. Ce chiffre confirme la reprise du tabagisme, principalement chez les femmes et les moins diplômés.

Un café tiède, de préférence...

En hiver, rien de plus réconfortant qu'un café ou un thé bien chaud. Mais attention, sa température ne doit pas dépasser les 60 °C. Comme le rappelle Emmanuel Ricard, porte-parole de la Ligue contre le cancer, *« le Centre international de recherche sur le cancer, à la suite d'un premier rapport publié en 2016, a classé la consommation de boissons très chaudes comme le café, le thé et le maté "probablement cancérogène pour l'homme" »*. En cause, la brûlure provoquée par la boisson au niveau de la muqueuse œsophagienne. Trop souvent répétée, elle altère la capacité auto-réparatrice des cellules et augmente le risque de développer un cancer. D'où l'importance de laisser refroidir son breuvage quotidien, qu'il sorte de la théière ou du percolateur.●



MAQUILLAGE VIRTUEL
Les QR codes peinent à convaincre



Depuis le covid, il n'existe quasiment plus de rouges à lèvres, mascaras... à tester en libre accès. La Fédération des entreprises de la beauté recommande qu'ils soient appliqués par une conseillère de vente. Que faire en leur absence ? Proposer des miroirs en réalité augmentée via des QR codes ! Sauf que d'après une étude de la Bayes Business School, les clientes leur reprochent un manque d'authenticité et d'expérience sensorielle qui les incite à... aller essayer les produits en magasin.●

Question santé ?

La réponse de l'expert



Didier Bouhassira
Neurologue à l'hôpital Ambroise-Paré Boulogne-Billancourt

Faut-il du chaud ou du froid contre la douleur ?

ÇA DÉPEND. Pour la douleur aiguë (entorse, migraine...), c'est le froid qui fonctionne. Il resserre les vaisseaux sanguins, ce qui diminue l'inflammation, l'œdème et la douleur. Il entraîne aussi une baisse de la conduction des nerfs, ce qui a un effet anesthésiant. Attention cependant : on parle de froid, mais il faut qu'il soit supportable et n'entraîne pas de brûlure ! Le chaud semble utile, lui, pour les douleurs chroniques (rhumatisme, lombalgie...) ou les maux de ventre. Le mécanisme est mal connu mais est mis sur le compte de l'effet relaxant sur les muscles. Pour les douleurs chroniques, l'effet du froid intense et bref (cryothérapie) est aussi mis en avant – notamment pour des douleurs musculaires chroniques – mais attention, cela n'est pas validé. Il peut être dangereux s'il est utilisé de manière mal contrôlée.●



ISTOCK

La science mise sur les aliments fermentés

Procédé ancestral, la fermentation revient en force dans notre alimentation. Un vaste programme associant recherche et industrie en fait un enjeu de la transition alimentaire.

Choucroute, yaourt, pain, bière ou encore kombucha et kimchi sont des aliments et boissons fermentés. Ils ont subi une transformation sous l'action de bactéries ou de levures ; selon le type de ferment, de l'aliment et de la température mis en œuvre, il s'agit de fermentation lactique (les produits laitiers et les légumes fermentés, par exemple), acétique (vinaigre), mixte (levain), alcoolique ou encore propionique (emmental).

Un processus naturel et durable

Quelle que soit sa nature, elle est reconnue favoriser la croissance de micro-organismes bénéfiques à la fois pour la conservation de l'aliment et pour la santé. *« C'est un processus entièrement naturel et durable,* explique Florence Valence, responsable du Centre de ressources biologiques pour la préservation des bactéries d'Intérêt alimentaire, à l'Institut national de la recherche agronomique (Inrae). *Si l'on prend l'exemple des légumes fermentés, principalement les choux, carottes et betteraves, ils sont préparés avec de l'eau et du sel, sans conservateur, et peuvent se garder sans risque plusieurs mois à température ambiante. »*

Côté santé, un nombre croissant d'études suggère un lien entre la consommation régulière d'aliments fermentés et une santé globalement meilleure. Ce bénéfice passerait par trois processus : un apport en métabolites intéressant telles les vitamines C et B12, une interaction avec les bactéries du microbiote intestinal et l'élimination de substances nocives dans certains aliments comme le manioc.

Pour mieux comprendre ces effets et *« développer des aliments de demain plus durables »,* l'Inrae vient de lancer un programme de recherche baptisé « Ferments du futur », associant laboratoires scientifiques et entreprises de l'agroalimentaire.

Une révolution à venir ?

« Ce projet, via l'appui de plateformes expertes, permettra d'étudier les fonctionnalités des ferments et d'en développer de nouveaux, dans l'optique, entre autres, d'une végétalisation de l'alimentation », poursuit la chercheuse.

Objectif d'ici 2030 : mettre au point, via la fermentation, des aliments de meilleure qualité nutritionnelle et plus naturels. Une révolution pour l'industrie alimentaire ? On y croit. ● P. C.

Finastéride : enfin une alerte sur la boîte

Le finastéride 1 mg (Propecia et génériques) traite l'alopécie androgénétique, une forme particulière de chute de cheveux. Il expose à des effets secondaires psychiatriques et sexuels pendant et après le traitement, longtemps minimisés, selon l'Association des victimes du finastéride. L'Agence nationale du médicament a décidé de les rendre plus visibles en imposant un encadré rouge sur les boîtes à partir du 28 avril. Avant leur retrait du marché ? ●



Après la date, certains sont encore bons !

Les aliments préemballés non périssables, comme les biscuits ou le café, doivent indiquer une *« date de durabilité minimale »* (DDM). Si elle est dépassée, l'aliment peut juste avoir perdu certaines qualités gustatives ou nutritionnelles. Pour lutter contre le gaspillage alimentaire, le gouvernement a publié un décret permettant aux fabricants de compléter cette DDM par une mention telle que *« Pour une dégustation optimale ».* Objectif : faire savoir que le produit reste consommable… pour qu'il ne finisse pas à la poubelle. ●

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

15 associations de consommateurs, régies par la loi de 1901, sont officiellement agréées pour représenter les consommateurs et défendre leurs intérêts. La plupart de leurs structures locales tiennent des permanences pour aider à résoudre les problèmes de consommation. Pour le traitement de vos dossiers, une contribution à la vie de l'association pourra vous être demandée sous forme d'adhésion. Renseignez-vous au préalable. Pour connaître les coordonnées des associations les plus proches de chez vous, interrogez les mouvements nationaux ou le Centre technique régional de la consommation (CTRC) dont vous dépendez. Vous pouvez aussi consulter le site inc-conso.fr, rubrique Associations de consommateurs et trouver la plus proche de chez vous.

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

Adeic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)
27, rue des Tanneries, 75013 Paris
TÉL.: 01 44 53 73 93
E-MAIL : contact@adeic.fr
INTERNET : www.adeic.fr

Afoc (Association Force ouvrière consommateurs)
141, av. du Maine, 75014 Paris
TÉL.: 01 40 52 85 85
E-MAIL : afoc@afoc.net
INTERNET: www.afoc.net

ALLDC (Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs)
150, rue des Poissonniers,
75883 Paris Cedex 18
TÉL. : 01 53 09 00 29
E-MAIL : consom@leolagrange.org
INTERNET : www.leolagrange-conso.org

CGL (Confédération générale du logement)
29, rue des Cascades,
75020 Paris
TÉL.: 01 40 54 60 80
E-MAIL: info@lacgl.fr
INTERNET: www.lacgl.fr

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)
59, bd Exelmans, 75016 Paris
TÉL.: 01 56 54 32 10
E-MAIL: clcv@clcv.org
INTERNET: www.clcv.org

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)
19, rue Robert-Schuman,
94270 Le Kremlin-Bicêtre
TÉL.: 09 71 16 59 05
E-MAIL: cnafal@cnafal.net
INTERNET: www.cnafal.org

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)
28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris
TÉL.: 01 48 78 82 74
E-MAIL: cnafc-conso@afc-france.org
INTERNET: www.afc-france.org

CNL (Confédération nationale du logement)
8, rue Mériel, BP 119,
93104 Montreuil Cedex
TÉL.: 01 48 57 04 64
E-MAIL: cnl@lacnl.com
INTERNET: www.lacnl.com

CSF (Confédération syndicale des familles)
53, rue Riquet, 75019 Paris
TÉL.: 01 44 89 86 80
E-MAIL: contact@la-csf.org
INTERNET: www.la-csf.org

Familles de France
28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris
TÉL.: 01 44 53 45 90
E-MAIL: conso@familles-de-france.org
INTERNET: www.familles-de-france.org

Familles Rurales
7, cité d'Antin, 75009 Paris
TÉL.: 01 44 91 88 88
E-MAIL: infos@famillesrurales.org
INTERNET: www.famillesrurales.org

Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports)
32, rue Raymond-Losserand,
75014 Paris. **TÉL.:** 01 43 35 02 83
E-MAIL: contact@fnaut.fr
INTERNET: www.fnaut.fr

Indecosa-CGT (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)
263, rue de Paris, 93516 Montreuil
Cedex. **TÉL.:** 01 55 82 84 05
E-MAIL: indecosa@cgt.fr
INTERNET: indecosa.fr

UFC-Que Choisir (Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)
233, bd Voltaire, 75011 Paris
TÉL.: 01 43 48 55 48
INTERNET: www.quechoisir.org

Unaf (Union nationale des associations familiales)
28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris
TÉL.: 01 49 95 36 00
INTERNET: www.unaf.fr

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne
17, rue Richepin,
63000 Clermont-Ferrand
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: u.r.o.c@wanadoo.fr

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté
2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7,
21000 Dijon
Dijon : TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrc-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

Maison de la consommation et de l'environnement
48, boulevard Magenta,
35200 Rennes
TÉL.: 02 99 30 35 50
INTERNET: www.mce-info.org

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre Val de Loire
10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois
TÉL.: 02 54 43 98 60
E-MAIL: ctrc.centre@wanadoo.fr

GRAND EST

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est
7, rue de la brigade d'Alsace Lorraine,
BP 6, 67064 Strasbourg cedex
TÉL.: 03 88 15 42 42
E-MAIL: contact@cca.asso.fr
INTERNET: www.cca.asso.fr

HAUTS-DE-FRANCE

CTRC Hauts-de-France
6, bis, rue Dormagen,
59350 Saint André-lez-Lille
TÉL.: 03 20 42 26 60. **E-MAIL:**
uroc-hautsdefrance@orange.fr
INTERNET: www.uroc-hauts
defrance.fr

NORMANDIE

CTRC Normandie
Maison des solidarités,
51, quai de Juillet, 14000 Caen
TÉL.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.fr

NOUVELLE AQUITAINE

Siège social/accueil Union Union des CTRCE/ALPC en Nouvelle Aquitaine
Maison départementale des sports et de la vie associative,
153, rue David Johnston
33000 Bordeaux
TÉL.: 07 87 97 09 43
E-MAIL: accueil-unionctrce.alpc@
outlook.fr
INTERNET: https://www.
unionctrcalpc.fr/
TWITTER: @CtrcALPC
FACEBBOOK: Union des CTRCE en Nouvelle Aquitaine

Antenne Aquitaine-Bordeaux
153, rue David Johnston
33000 Bordeaux
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Aquitaine-Dax
33, avenue Saint-Vincent-de-Paul
40100 Dax
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

Antenne Limousin
Rue Marcel Deprez, Parc d'activité IMHOTEP, Lot 5, bureau 4
87000 Limoges
E-MAIL: ctrc.alpc@outlook.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée
11, place des Templiers,
86000 Poitiers
E-MAIL: ctrc.poitoucharentes@
wanadoo.fr

OCCITANIE

CTRC Occitanie
31, allée Léon Foucault,
Résidence Galilée,
34000 Montpellier
TÉL.: 04 67 65 04 59
E-MAIL: secretariat@ctrc-occitanie.fr
INTERNET: www.ctrc-occitanie.fr

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur
23, rue du Coq, 13001 Marseille
TÉL.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrc-paca.org
INTERNET: www.ctrc-paca.org

Pour les départements d'outre-mer, référez-vous aux sites des associations nationales.



En capsules, moulus, en grains…

Pas que du bon dans nos cafés

CENTRE D'ESSAIS
51 produits testés

ISTOCK

En capsules, en dosettes, moulu ou en grains, le café est l'un de nos breuvages favoris. Nous avons passé plus de 50 références au crible. Pas d'alerte sanitaire, mais un excès de corps étrangers dans le café moulu et en grains.

Après l'eau, le café est la boisson phare de notre quotidien. Plus de huit Français sur dix prennent un « petit noir » ou un café au lait au moins une fois dans la journée, petit déjeuner en tête. Et 67 % d'entre eux le préparent en glissant une capsule ou une dosette dans la machine.
Un marché qui est toujours dominé par Nespresso, suivi par les dosettes souples Senseo, les capsules multi-boissons Dolce gusto et, enfin, les capsules Tassimo. Pour le reste, les amateurs de café l'achètent moulu voire en grains, dont les ventes ont grimpé de 30 % en un an (sans doute pour des raisons économiques et écologiques).

L'IMPORTANCE DE BIEN CHOISIR SON CAFÉ

› **Ses arômes, ses effets stimulants et ses antioxydants** en font un breuvage presque parfait. Mais ce serait oublier certains de ses impacts environnementaux et sociaux. « *Un cinquième des producteurs de café, soit 5,5 millions de personnes, vivent sous le seuil de pauvreté*, explique Simon Chiabergi, responsable de la filière café et thé à Max Havelaar France. *Alors que le taux de la matière première est actuellement très haut, les petits producteurs n'en bénéficient pas.* »
D'où l'importance de bien choisir son café, idéalement produit de manière écologique et équitable. C'est ce que proposent, à des prix pas nécessairement plus élevés que les cafés conventionnels, les labels bio et Fairtrade/Max Havelaar ou, à défaut, Rainforest Alliance : ce label garantit, certes, une agriculture respectueuse des écosystèmes et des conventions internationales appliquées (comme l'interdiction du travail des enfants), mais pas un

Un casse-tête écologique : les centaines de millions de capsules…

Les résultats de notre essai

EN CAPSULES

- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- − Insuffisant 9,5 à 7
- −− Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	Auchan Bio Espresso	**Starbucks** Espresso 7	**U Espresso** Classico intensité 7	**Nespresso** Capriccio intensité 5	**Senseo** Brazil intensité 5 100 % arabica	**Bio village** Amérique latine Pur arabica	**Nescafé** Espresso intensité 5	**Grand'mère** Tassimo Espresso
Label ou signe de qualité	Bio, Max Havelaar	–	Max Havelaar	Rainforest Alliance	Rainforest Alliance	Bio	–	–
Origine	–	Colombie	–	–	Brésil	Amérique latine	Brésil & Colombie	–
Type de capsules ou dosettes	Capsules Nespresso	Capsules Dolce gusto	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso	Dosettes Senseo	Dosettes Senseo	Capsules Dolce gusto	Capsules Tassimo
Conditionnement (nombre de capsules ou dosettes)	10	12	10	10	36	36	30	16
Prix indicatif	2,54 €	4,39 €	2,27 €	3,90 €	5,49 €	4,99 €	8,99 €	3,69 €
Coût d'un café*	0,25 €	0,37 €	0,23 €	0,39 €	0,15 €	0,14 €	0,30 €	0,23 €
Prix au kilo	48,85 €	66,50 €	43,65 €	81,25 €	21,95 €	39,90 €	54,50 €	35,50 €
Hydrocarbures aromatiques polycycliques (40 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	++	+++
Acrylamide (40 %)	+++	++	+	+	+	+	+	−
Pesticides (20 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	**18**/20	**16,5**/20	**16**/20	**16**/20	**16**/20	**15,5**/20	**15**/20	**14,5**/20

Les prix ont été relevés lors des achats, en août dernier.* Hors coût en eau et en énergie



salaire décent aux producteurs.

› À l'autre bout de la chaîne, les centaines de millions de capsules consommées dans l'Hexagone restent un casse-tête écologique. D'autant que « *la capsule de café n'est pas considérée comme un emballage car elle fait partie intégrante du produit*, explique Laurent Bastida, directeur études et expérimentations chez Citeo. *De ce fait, les acteurs de ce secteur ne sont pas tenus de contribuer financièrement au recyclage.* » Il y a toutefois une tendance au recyclage, que Nespresso met largement en avant. La marque mise, d'une part, sur la collecte dans les grandes surfaces et dans ses magasins, « *ce qui représente 5 000 points de collecte reliés aux déchetteries* », explique l'Alliance pour le recyclage des capsules en aluminium (Arca), une structure de Véolia dont Nespresso France, Nestlé France et JDE France (L'Or, Jacques Vabre…) sont les membres fondateurs. « *Une fois séparé du marc, valorisé en compost, l'aluminium est envoyé en unités de pyrolyse pour être fondu puis servir à fabriquer de nouveaux objets.* »

L'ALUMINIUM : TRIÉ, RECYCLÉ. UN DÉBUT

› En parallèle, une autre filière mise sur les bacs de tri des emballages ménagers recyclables (couvercle jaune), où les consommateurs peuvent déposer, du moins dans certaines communes, leurs capsules aluminium. « *À ce jour, un centre de tri sur trois est équipé d'une machine à courant Foucault*, explique Laurent ●●●

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Nos analyses ont porté sur 51 références,** conventionnelles, bio et/ou équitables : 18 capsules et dosettes (Nespresso compatibles, Senseo, Dolce gusto), 8 cafés en grains, 15 cafés moulus et 10 décaféinés (capsules et dosettes).
- **Les recherches en laboratoire** ont porté sur divers polluants :
- **Les pesticides :** 133 organophosphorés et 100 organochlorés et pyréthroïdes.
- **Les hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP),** issus de la torréfaction ou d'une pollution environnementale.
- **L'acrylamide,** généré lors de la torréfaction.
- **Sur les décaféinés,** en sus, le laboratoire a évalué la teneur en caféine résiduelle et les traces de solvants.
- **Sur les cafés en grains et moulus,** les corps étrangers (résidus de plantes, d'insectes) ont été recherchés et quantifiés au microscope optique.

L'Or Tassimo Espresso splendente intensité 7	**Carte noire** Espresso classique n° 7 100 % arabica	**Starbucks** Blonde Espresso roast 6	**Café royal** Espresso 5/10	**Eco+** Dosettes de café 100 % arabica	**L'Or** Espresso Delizioso intensité 5	**Carrefour extra** Espresso 100 % arabica intensité 5	**Lavazza** Espresso classico intensité 6	**Planteur des tropiques** (Intermarché) Espresso Colombie	**Carte noire** Espresso bio 100 % arabica
–	–	–	Rainforest Alliance	–	Rainforest Alliance	–	–	Rainforest Alliance	Bio, Rainforest Alliance
–	–	–	–	–	–	–	–	IGP Colombie	–
Capsules Tassimo	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso	Dosettes Senseo	Capsules Nespresso	Capsules Dolce gusto	Dosettes Senseo	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso
16	10	10	36	48	20	16	36	10	30
4,39 €	3,70 €	3,75 €	9,69 €	2,75 €	6,95 €	2,89 €	4,38 €	2,09 €	10,45 €
0,27 €	0,37 €	0,38 €	0,27 €	0,06 €	0,35 €	0,18 €	0,12 €	0,21 €	0,35 €
39,20 €	67,25 €	70,75 €	51,80 €	8,20 €	66,20 €	25,80 €	17,50 €	40,20 €	63,35 €
+	++	+	+	+	+	+	+	–	– –
++	+	++	+	+	+	+	–	+	+
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
14,5/20	**14,5**/20	**14**/20	**14**/20	**14**/20	**13,5**/20	**13,5**/20	**12,5**/20	**12**/20	**10,5**/20

PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60» – ISTOCK

●●● Bastida de Citeo. *Elle permet de séparer du reste des déchets les petits aluminiums comme les capsules de café, de canettes, les plaquettes de médicaments, etc.* »

L'IMPACT RÉEL SUR L'ENVIRONNEMENT

› **Encore faut-il que les Français participent au système de récupération.** Une étude Ifop commanditée par l'Arca, publiée récemment, montre qu'il reste encore mal connu : parmi les 92 % des utilisateurs de capsules au courant de leur recyclabilité, seuls 49 % savent qu'elles sont systématiquement recyclables. Et de ce fait, ne les jettent pas là où il faut. Au final, « *on ne connaît pas les proportions de capsules véritablement recyclées, ni les quantités d'aluminium réutilisées* », observe Aurélien Dumont, de l'association Zéro Waste. Même optimisé, le recyclage a un impact environnemental, puisque les usines de pyrolyse sont situées aux Pays-Bas et en Allemagne. « *Et que la capsule soit en aluminium, en plastique ou en papier, cela reste du jetable* », pointe Aurélien Dumont. Quid des innovations plus « propres » comme la boule de café enveloppée dans un film d'algue biodégradable ? L'association reste sceptique : « *On ne sait rien du procédé industriel, peut-être très énergivore, sans compter avec l'achat obligatoire de la cafetière adaptée.* »

› **Au départ, il y a le caféier. Cet arbuste est exposé à diverses maladies** comme la rouille du café, due au champignon *Hemileia vastatrix*. Pour s'en prémunir, les planteurs travaillant en conventionnel utilisent, entre autres moyens ●●●

Les résultats de notre essai

CAFÉS EN GRAINS

+++ Très bon 20 à 17
++ Bon 16,5 à 13
+ Acceptable 12,5 à 10
− Insuffisant 9,5 à 7
−− Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	Café royal Honduras classico
Label ou signe de qualité	Max Havelaar
Origine	Honduras
Conditionnement	500 g
Prix indicatif	8,99 €
Coût d'un café*	0,13 €
Prix au kilo	18 €
Hydrocarbures aromatiques polycycliques (25 %)	+++
Acrylamide (25 %)	+
Corps étrangers d'origine animale (20 %)	+++
Autres corps étrangers (20 %)	+++
Pesticides (10 %)	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	**17**/20

Les prix ont été relevés lors des achats, en août dernier. * Pour 7 gr de café moulu

Les résultats de notre essai

CAFÉS MOULUS

+++ Très bon 20 à 17
++ Bon 16,5 à 13
+ Acceptable 12,5 à 10
− Insuffisant 9,5 à 7
−− Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	Ethiquable Café arabica Équateur intensité 3	**Illy** Classico 100 % arabica	**L'Or** Absolu intensité 7	**Méo** L'Original 100 % arabica	**Alter eco** Pur arabica Colombie	**Malongo** L'Original, pur arabica des petits producteurs	**Segafredo** Intermezzo
Label ou signe de qualité	Bio, producteurs paysans	-	-	Bio	Bio, Fair for life	Max Havelaar	-
Origine	Équateur	-	-	-	Colombie	-	-
Conditionnement	250 g	250 g	250 g	250 g	250 g	250 g	250 g
Prix indicatif	3,89 €	6,49 €	4,39 €	3,15 €	4,50 €	3,99 €	2,95 €
Coût d'un café*	0,11 €	0,18 €	0,12 €	0,09 €	0,13 €	0,11 €	0,08 €
Prix au kilo	15,55 €	25,95 €	17,55 €	12,60 €	18 €	15,95 €	11,80 €
Hydrocarbures aromatiques polycycliques (25%)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Acrylamide (25%)	++	++	++	++	++	+	++
Corps étrangers d'origine animale (20%)	+++	++	+	+	+	+	−−
Autres corps étrangers (20%)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
Pesticides (10%)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	**18,5**/20	**16,5**/20	**16**/20	**16**/20	**16**/20	**15,5**/20	**15,5**/20

Les prix ont été relevés lors des achats, en août dernier. * Pour 7 gr de café moulu (hors coût en eau et en énergie).



Segafredo Intermezzo intensité 10 pur arabica	**Lavazza** Voix de la terre biologique	**Malongo** Goût italien pur arabica	**L'Or** Brésil grand cru	**Carte noire** Sélection bio Pérou	**Alter eco** Guatemala intensité 4	**Naturela** Honduras pur arabica
-	Bio, Rainforest Alliance	-	-	Bio, Rainforest Alliance	Bio & Fair for life	Bio
-	-	-	Brésil	Pérou	Guatemala	Honduras
1 kg	500 g	250 g	500 g	500 g	500 g	500 g
8,65 €	8,79 €	4,40 €	8,96 €	8,65 €	8,10 €	7,49 €
0,06 €	0,12 €	0,12 €	0,13 €	0,12 €	0,11 €	0,10 €
8,65 €	17,60 €	17,60 €	17,90 €	17,30 €	16,20 €	15 €
+++	+++	+++	+++	+++	+++	-
++	+	+	+	+	++	+
-	++	-	+	+	--	-
+++	+++	+++	+++	+	+	+
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
16,5/20	**16**/20	**15,5**/20	**15**/20	**15**/20	**12,5**/20	**11**/20

(hors coût en eau et en énergie).

Lavazza Qualita oro 5/10 pur arabica	**Bellarom Bio** (Lidl) Pérou Pur arabica	**Starbucks** Single origin Colombia intensité 7	**Carte noire** Arôme intense et goût unique arabica	**Casino** Pur arabica moulu	**Velours noir** Arabica exclusif	**Carte noire** Sélection bio Pérou moulu	**Grand'Mère** Dégustation 100 % arabica
-	Bio, Max Havelaar	-	-	-	-	Bio, Rainforest Alliance	-
-	Pérou	Colombie	-	-	-	Pérou	-
250 g	250 g	200 g	250 g	250 g	250 g	250 g	250 g
4,86 €	2,65 €	3,69 €	4,29 €	3,15 €	4,38 €	4,49 €	3,09 €
0,14 €	0,07 €	0,13 €	0,12 €	0,09 €	0,12 €	0,13 €	0,09 €
19,45 €	10,60 €	18,45 €	17,15 €	12,60 €	17,50 €	17,95 €	12,35 €
+	+++	+	+	-	+	-	--
+	++	+	+	++	+	+	++
+	--	+	+	+	+	--	-
+++	+++	+++	+++	+++	-	+++	+
+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
14,5/20	**14,5**/20	**14**/20	**14**/20	**13,5**/20	**12,5**/20	**11,5**/20	**11**/20

PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60» – ISTOCK

Les résultats de notre essai

DÉCAFÉINÉS

- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- − Insuffisant 9,5 à 7
- − − Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	Monoprix* Décaféiné	**Carte noire** Espresso décaféiné n° 5, 100 % arabica	**Nespresso** Volluto decaffeinato	**Nescafé** Colombia espresso décaféiné	**Carrefour bio** Décaféiné n° 6	**Café royal** Decaffeinato espresso 5/10 sans solvant chimique
• Label ou signe de qualité	Max Havelaar	–	Rainforest Alliance	–	Bio, Max Havelaar	–
• Origine	–	–	–	Colombie	–	–
• Type de capsules ou dosettes	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso	Capsules Nespresso
• Conditionnement (nombre de capsules ou dosettes)	10	10	10	10	10	18
• Prix indicatif	3,09 €	3,69 €	4,20 €	2,99 €	2,77 €	3,99 €
• Coût d'un café**	0,31 €	0,37 €	0,42 €	0,30 €	0,28 €	0,22 €
• Prix au kilo	61,80 €	64,75 €	85,70 €	56,40 €	53,25 €	44,35 €
Hydrocarbures aromatiques polycycliques (25 %)	+++	+++	+++	++	+	+++
Acrylamide (25 %)	++	+	+	+	++	+
Caféine (20 %)	−	+	+	+	+	−
Solvants (20 %)	++	++	++	++	++	++
Pesticides (10 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	**15**/20	**14,5**/20	**14,5**/20	**14,5**/20	**14,5**/20	**14**/20

Les prix ont été relevés lors des achats, en août dernier. * Le fabricant a indiqué la fin de production de cette référence. Seuls les exemplaires en stock sont commercialisés. ** Hors coût en eau et en énergie.

••• de lutte, des substances phytosanitaires. Il peut en rester des traces, que nous avons recherchées.

› **Bonne – et même surprenante – nouvelle :** aucun résidu de pesticides n'a été retrouvé parmi nos 51 références. L'une des explications tient à la torréfaction : elle nécessite une température élevée (aux alentours de 200 °C), qui détruit ou volatilise la plupart des molécules de pesticides. En amont, on ne peut pas exclure leur usage, excepté en culture bio. Mais en bout de chaîne, l'amateur de café échappe à cette pollution.

› **La torréfaction élimine les pesticides** mais, en revanche, elle a comme inconvénient de former des hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP). Ces derniers peuvent aussi provenir d'une pollution environnementale, notamment lors du séchage lorsque celui-ci se déroule à proximité d'une route fréquentée par de nombreux véhicules.

La torréfaction élimine les pesticides mais forme des HAP.

DES RISQUES SANITAIRES PLUS QUE LIMITÉS

› **Une partie de ces composés est reconnue cancérigène par les autorités sanitaires.** Mais il n'existe pas de réglementation pour les résidus de HAP dans les cafés, contrairement aux huiles et graisses utilisées en consommation humaine (10 µg/kg).

› **Heureusement, la majorité de nos cafés affiche des niveaux de HAP très bas,** donc sans danger pour la santé. On trouve toutefois quelques mauvais élèves dans chaque famille. C'est le cas des capsules Planteur des tropiques (Intermarché) et Carte noire, ainsi que de la capsule décaféinée L'Or. Pour le café en grains, nos résultats pointent Naturela, avec dix fois plus de HAP que les autres marques. Quant aux cafés moulus, Grand'mère, dernier du classement affiche une valeur considérée illégale pour les huiles et matières grasses. Mais sachant que le café contient très peu de matières grasses, les risques sanitaires sont plus que limités.

› **Autre substance indésirable dans nos tasses : l'acrylamide.** Elle aussi se forme pendant la torréfaction. Le café est d'ailleurs le second contribu-

PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60» – ISTOCK

			
Malongo Bio Déca aqua sans solvant	**Senseo** Espresso decaf intensité 6	**Plantation** (Marque Repère) E. Leclerc	**L'Or** Espresso decaffeinato intensité 6
Bio, Max Havelaar	Rainforest Alliance	-	Rainforest Alliance
-	-	-	-
Dosettes Malongo	Dosettes Senseo	Dosettes Senseo	Capsules Nespresso
16	36	36	20
4,99 €	5,59 €	2,19 €	5,95 €
0,31 €	0,16 €	0,06 €	0,30 €
48 €	22,35 €	8,75 €	57,20 €
+	−	+	−
++	++	+	+
+	−	+	−
++	++	++	++
+++	+++	+++	+++
13,5/20	**12,5**/20	**12,5**/20	**11,5**/20





- **EN CAPSULES : Auchan Bio (Nespresso) – 48,85 €/kilo (2,54 € les 10 unités) 18/20**
- **EN GRAINS : Café Royal - Bio Honduras, classico 18 €/kilo 17/20**
- **MOULU : Ethiquable - Équateur – 15,55 €/kilo 18,5/20**
- **DÉCAFÉINÉ EN CAPSULES : Carte noire (Nespresso) – 64,75 €/kilo (3,69 € les 10 unités) 14,5/20**

Trois de ces cafés affichent un label bio ou équitable, gage de qualité. En attestent l'absence de résidus de pesticides et les teneurs très faibles en composés indésirables que sont les HAP et l'acrylamide. Même si le café en grains pourrait faire mieux sur ce critère. On apprécie aussi l'absence de débris d'insectes ou de plantes, ce qui est loin d'être le cas pour d'autres références de l'essai. Petit bémol sur le déca, qui contient un peu de caféine résiduelle mais en moindre quantité que d'autres décas de l'étude.

teur à l'exposition à l'acrylamide des adultes, derrière les pommes de terre frites ou sautées. Soupçonné d'être cancérogène, ce composé ne doit pas dépasser le seuil de 400 µg/kg dans le café torréfié. Est-ce le cas pour nos références ? Oui, signe d'une torréfaction bien maîtrisée. Cela étant, les cafés de l'étude sont tous légèrement contaminés, avec des quantités d'acrylamide comprises entre 78 µg/kg pour la capsule Auchan bio et 345 µg/kg pour la dosette Lavazza, la plus « chargée » du panel.

DÉCAFÉINÉ... PAS TANT QUE ÇA !

› **Sur les décaféinés, la teneur en caféine ne doit pas excéder 0,1 % du poids sec.** Sans être hors des clous, les résultats déçoivent. Notamment pour quatre références dans lesquelles la caféine dépasse la moitié du seuil autorisé (500 mg/kg de café torréfié). Mais pas de quoi – sauf hypersensibilité – ressentir les effets d'un vrai café ! Si l'on rapporte à une tasse, cela représente 2 à 5 mg de caféine par tasse contre 75-100 mg en moyenne pour un « petit noir ».

› **Autre question légitime pour les amateurs de déca : reste-t-il des traces de solvants ?** Évidemment, cela dépend de la méthode d'extraction, à l'eau ou via un solvant tel le dichlorométhane. Dommage que l'emballage ne le précise pas. Quoi qu'il en soit, les dix références contiennent des résidus de solvants, mais en faible quantité. Pas d'alerte, donc, sur ce critère.

› **Enfin, nous avons recherché les corps étrangers dans les cafés en grains et moulus.** Résultat : des fragments d'insectes parfois nombreux… jusqu'à 80 dans le café moulu Bellarom de Lidl et même 83 dans le café en grains Alter Eco ! C'est dire que le tri a été incomplet. Même si ces « intrus » ne représentent pas de danger pour le consommateur, leur présence est peu appétissante… •

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS

À retenir

- **Aucun café de l'étude ne présente de taux inquiétants en HAP ou en acrylamide, même si ce composé est omniprésent.**
- **La bonne surprise vient surtout de l'absence de résidus de pesticides, quelle que soit l'origine du café, conventionnel ou bio.**
- **Les décaféinés sont, quant à eux, exempts de traces importantes de solvants ; mais ils contiennent tous un peu de caféine.**
- **Seul point noir : des débris d'insectes dans les café moulus et en grains, en nombre important dans certains produits.**

60 millions de consommateurs

COMPLÉTEZ VOTRE COLLECTION

Découvrez nos anciens numéros

4€80 le numéro

Une mine d'informations utiles pour consommer juste et en parfaite connaissance de cause



N° 587 *(Janvier 2023)*
NOS ESSAIS
- Cosmétiques
- Couscous, poisson, moussaka…
- Batteries externes des téléphones et ordinateurs

N° 586 *(Décembre 2022)*
NOS ESSAIS
- Champagnes et crémants
- Truites et saumons
- Épurateurs d'air

N° 585 *(Novembre 2022)*
NOS ESSAIS
- Les sauces : ketchup, mayonnaise, soja, barbecue
- Téléviseurs 4K

N° 584 *(Octobre 2022)*
NOS ESSAIS
- Appareils auditifs
- Céréales, mueslis, gâteaux et biscuits
- Aspirateurs balais et traîneaux

N° 583 *(Septembre 2022)*
NOS ESSAIS
- Lessives
- Galettes et steaks végétaux
- Répéteurs Wi-Fi

N° 582 *(Juillet-Août 2022)*
NOS ESSAIS
- Antimoustiques
- Vins rosés
- Mozzarellas

N° 581 *(Juin 2022)*
NOS ESSAIS
- Crèmes minceur
- Diagnostics énergie
- Alarmes sans fil

N° 580 *(Mai 2022)*
NOS ESSAIS
- Vélo électrique
- Assurances contre le vol pour vélo
- Sites de locations de vacances
- Sites de vidéos à la demande

N° 579 *(Avril 2022)*
NOS ESSAIS
- Poêles
- Perceuses
- Viande : conventionnelle, Label rouge ou bio ?

Découvrez nos hors-séries

6€90 le hors-série



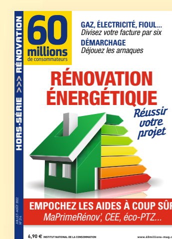
HS 217
(Fév.-Mars 2023)



HS 216
(Janv.-Fév. 2023)



HS 215
(Oct.-Nov. 2022)



HS 214
(Juillet-Août 2022)

Retrouvez **tous les numéros** en scannant ce code



BON DE COMMANDE

60 millions de consommateurs

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à :
60 Millions de consommateurs – Service Abonnements – Libre réponse 96316 – 59789 Lille Cedex

588

Je coche les cases des numéros mensuels ou hors-séries que je souhaite recevoir :

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	☐ HS217 ☐ HS216 ☐ HS215 ☐ HS214	**6,90 €**		
Mensuels	☐ N° 587 ☐ N° 586 ☐ N° 585 ☐ N° 584 ☐ N° 583 ☐ N° 582 ☐ N° 581 ☐ N° 580 ☐ N° 579	**4,80 €**		
Frais de port		1 € /produit		
			TOTAL	

MES COORDONNÉES ☐ Mme ☐ M.

Nom ____________________

Prénom ____________________

Adresse ____________________

Code postal ☐☐☐☐☐ Ville ____________________

Téléphone ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Email ____________________

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire :

N° : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Expire fin : ☐☐☐☐

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 28/02/2023. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements TBS Blue sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat, sauf prescriptions légales. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐ Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE

Passez votre commande en ligne sur https://www.60millions-mag.com ou sur l'appli 60 Millions



Adulte handicapé
Les ressources après la retraite



Zoom Tout allocataire ayant un taux d'incapacité de 80 % et bénéficiant du complément de ressources doit continuer à le percevoir après 62 ans. N'hésitez pas à demander son rétablissement et la rétroactivité, y compris en justice si nécessaire.

Mieux qu'un petit coup de pouce contre l'inflation ! La Caisse d'allocations familiales (Caf) du Gers vient de rétablir à Anne-Marie Nunes le versement du complément de ressources réservé aux personnes les plus sévèrement handicapées.

LA COUR DE CASSATION AVAIT STATUÉ EN 2019

Ce sont 179 € par mois qui viennent s'ajouter à ses 50 € de pension de retraite et 900 € d'allocation adulte handicapé (AAH). La Caf le lui avait supprimé à 62 ans, au motif que cette prestation s'arrêterait à l'âge légal du départ à la retraite.

Faux, a statué la Cour de cassation, dans un arrêt rendu le 19 septembre 2019[1]. Tout allocataire de l'AAH ayant un taux d'incapacité supérieur à 80 % peut continuer à percevoir son complément de ressources après son 62e anniversaire[2].

Les Caf se sont résolues à appliquer cette décision récemment.

Au deuxième trimestre 2022, les Caf se sont enfin résolues à appliquer cette jurisprudence. Sauf oubli. Car « *les dossiers concernés sont traités manuellement en attendant l'adaptation de notre outil informatique en fin d'année* », précise la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf).

Et ceux arrivés à la retraite les années précédentes ? La Cnaf s'engage à rétablir leurs droits, dès que la procédure sera informatisée.

RÉCLAMEZ ÉGALEMENT LA RÉTROACTIVITÉ

En attendant, n'hésitez pas à réclamer le rétablissement mais aussi la rétroactivité. Ce qu'a fait Anne-Marie Nunes. Sa Caf lui a versé les mois qu'elle ne lui avait pas payés depuis septembre 2019. Pourquoi pas depuis janvier 2019, date de son départ à la retraite ? Parce que la rétroactivité est limitée à « *deux ans, en application de la prescription biennale prévue à l'article L.553-1 du code de la sécurité sociale* », argumente la Cnaf. Un argument de plus pour que les allocataires lésés réclament le rétablissement de leurs droits sans attendre que la Caf le fasse d'elle-même ! C'est la date de ce courrier qui fera courir le délai des deux années. Ils pourront donc bénéficier de quelques paiements supplémentaires…

FRANCK SEURET

Est-il possible d'obtenir plus que deux ans ?

- **La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) limite la rétroactivité à deux ans.** Faut-il s'en contenter ? L'arrêt de la Cour de cassation du 19 septembre 2019 ne fait état d'aucune prescription biennale. Pas plus que l'arrêt de la cour d'appel d'Aix-en-Provence du 29 janvier 2021 (n° 2021/147) devant laquelle la Cour de cassation avait renvoyé les deux parties. La Caf du Var avait donc été condamnée à rétablir Martine Deniau dans ses droits à compter du premier jour de sa retraite, en 2013.
- **Saisissez le Pôle social de votre tribunal judiciaire** pour tenter de bénéficier du même traitement. Une plaignante y est déjà parvenue, en juin 2021, devant la cour d'appel d'Amiens (arrêt n° RG 19/05589).

(1) Arrêt n° 18-17.817. (2) Et jusqu'en novembre 2029. Le complément de ressources a été supprimé le 1er décembre 2019 mais ceux qui le percevaient avant cette date continuent d'en bénéficier pendant dix ans.

Déserts médicaux
C'est si grave docteur ?

Enquête

Le ressenti des pénuries est plus fort aujourd'hui, mais la tension n'est pas récente. Si rien n'est fait, un sénateur nous promet une décennie noire. Comment pallier les manques et préparer des jours meilleurs ? Éclairage.

Selon un rapport du Sénat, 30 % de la population française vivrait aujourd'hui dans un désert médical. Et bien davantage encore si l'on exclut les praticiens exerçant en secteur 2 (avec dépassement d'honoraires). Cela confirme ce que chacun a pu expérimenter, et depuis longtemps : il devient très difficile d'avoir un médecin disponible sans trop de délais, qui plus est près de chez soi, qu'il soit spécialiste (pédiatre, psychiatre, gynécologue…) ou généraliste. Cela impacte même celui qui est conçu comme le pivot de notre prise en charge : le médecin traitant.

TROUVER UN MÉDECIN TRAITANT, C'EST CRUCIAL

D'après l'Assurance maladie, 6,3 millions de Français de 17 ans et plus consommant des soins n'en avaient pas au 31 décembre 2021. Certes, parmi eux, tous n'en cherchent pas. À Paris, la part d'assurés sans médecin traitant s'élève du fait de la faible densité en généralistes et de la situation sanitaire économique et sociale plus favorable, rendant moins nécessaire le recours régulier aux soins et la recherche d'un médecin traitant.
Reste qu'il est crucial d'en trouver un pour les plus de 70 ans et les 647 000 patients en affection longue durée (ALD) qui en sont privés. Pas tant pour être mieux remboursés (il existe des dérogations au parcours de soins qui permettent de lever les pénalités financières) que pour un bon suivi. L'Assurance maladie en fait d'ailleurs une priorité.

VOUS N'EN AVEZ PAS ? DES AIDES EXISTENT

Les organisations coordonnées territoriales (centres de santé, maisons de santé pluriprofessionnelles, communautés professionnelles territoriales de santé, parfois listés sur ameli.fr) sont là pour aider à trouver un médecin traitant.
Et pour qui ne réussit pas à se faire accepter par un praticien, il est possible de saisir le médiateur de sa Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Si vous êtes en situation de fragilité (ALD, handicap, invalidité, personne âgée dépendante, situation d'urgence ou soins programmés), la mission accompagnement santé de la CPAM se fera une priorité de vous trouver un médecin traitant ou, à défaut, une consultation. Sachant que vous gardez toujours le libre choix de votre médecin, donc la possibilité de refuser la solution proposée.

> *Vous gardez toujours le libre choix de votre médecin.*

À CHAQUE SPÉCIALITÉ SA SOLUTION

Cependant ce choix s'amenuise de plus en plus face aux tensions démographiques médicales et paramédicales. Ces tensions ont des causes communes mais chaque spécialité a son histoire et ses solutions. Nous développons ci-après trois cas : celui des ophtalmologues, des gynécologues et des dermatologues.
Face à ces tensions, vous nous avez livré vos témoignages et vos solutions : anticiper vos rendez-vous plusieurs mois à l'avance, activer l'option *« Me prévenir si un rendez-vous se libère »* sur Doctolib, profiter des délégations de tâches à d'autres professionnels de santé, parcourir des

Attention aux numéros surtaxés !



En cherchant sur Internet un moyen de contacter un généraliste ou un médecin de garde, vous risquez de tomber sur des sites vous renvoyant vers des numéros surtaxés à 0,80 €/min, 2,99 €/appel. On peut citer 118-418.medecinsdegarde.fr, allo-medecins.fr, service-medecin.fr… S'ils ne sortent plus dans les premiers résultats dans les moteurs de recherche, ils existent encore et vous feront perdre inutilement votre temps et votre argent.

ISTOCK

kilomètres pour trouver un médecin qui vous accepte, éplucher les annuaires médicaux et faire le siège téléphonique des secrétariats. Parfois, vous avouez vous imposer *« à la sauvage »* pour éviter de vous rendre aux urgences. Mais, souvent, vous vous sentez impuissants.

INTÉGRER LES NOUVEAUX MODES DE VIE

En psychiatrie, en particulier, les listes d'attente sont interminables, le covid-19 n'ayant fait qu'aggraver une situation déjà critique en 2018. Votre colère s'est aussi exprimée : *« Les gouvernements successifs ont massacré la médecine en France ». « Et la ville […] ne fait rien pour changer cela ! ».* Vos coups de griffe visent les institutions plutôt que les médecins mais votre nostalgie de ceux qui travaillaient 70 heures par semaine et se déplaçaient à domicile, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 est palpable. Ce temps-là est révolu. Reste à intégrer les nouveaux modes de vie (urbanisation, 35 heures, temps partiel…) à l'organisation des soins. Ce qui est en cours mais avec un certain retard au démarrage et une grande inertie.

OPHTALMOLOGIE
UNE DÉLÉGATION DE TÂCHE PAYANTE

Historiquement, l'ophtalmologie est l'une des spécialités les plus touchées. Mais le Syndicat national des ophtalmologistes de France (Snof) se félicite d'une baisse inédite des délais de rendez-vous. En 2021, la majorité des rendez-vous non urgents était fixée, pour la première fois, à moins d'un mois (28 jours au lieu de 43 en 2019) et ce, malgré un pic de départs à la retraite et un rattrapage des demandes de rendez-vous post-covid-19. La proportion des rendez-vous obtenus pour un nouveau patient s'est aussi améliorée (+6 % depuis 2019) et l'écart des délais entre les médecins de secteur 1 et 2 s'est réduit. Le Snof met cela sur le compte de la hausse de l'offre de rendez-vous via Internet et de l'organisation en équipe pluridisciplinaire : le partage des tâches avec l'orthoptiste permet aux ophtalmologues de voir plus de patients.



LIBÉRER DU TEMPS MÉDICAL

Ces délégations devraient d'ailleurs continuer de libérer du temps médical : il suffit d'aller chez l'opticien pour renouveler verres ou lentilles avec une prescription de moins de cinq ans si vous avez entre 16 et 42 ans (et au-delà une prescription de moins de trois ans). L'orthoptiste pourra bientôt prescrire (sous conditions) des lunettes et des lentilles aux 16-42 ans. Le décret est paru le 26 avril mais on attend l'arrêté !

DERMATOLOGIE
DES RENDEZ-VOUS LONGUE DISTANCE



Le délai pour consulter un dermatologue allait de 60 jours environ en région parisienne à 106 jours dans le Var, dans une enquête du Guide santé de 2020. Avec une grande difficulté pour les nouveaux patients à se faire accepter et quelques aberrations à la clé.
Par exemple, ce patient rouennais (opéré sept fois pour des carcinomes), qui, après un déménagement en Charente-Maritime, a été refusé par 17 dermatologues avant finalement de reconsulter le sien à Rouen. Ou cette Parisienne qui, après avoir emménagé à Meylan (près de Grenoble), profite de ses déplacements professionnels pour faire surveiller ses grains de beauté à Paris tandis qu'une néo-Parisienne se dit *« obligée de prendre rendez-vous en province lors de mes séjours chez mes parents. En m'y prenant tout de même six mois avant »*.
Les praticiens sont mal répartis et en nombre insuffisant : ils travaillent plus souvent 35 heures – voire à temps partiel – et, comme l'ont souligné des lecteurs, ont parfois une part de leur activité dédiée aux consultations esthétiques, plus rémunératrices. Cela diminue d'autant le temps médical alors que les besoins de la population augmentent.

ADRESSEZ-VOUS D'ABORD AU MÉDECIN TRAITANT

Mais ils sont souvent consultés en accès direct alors qu'il est prévu de passer par le médecin traitant. Celui-ci est à même de traiter l'acné, surveiller des nævus sans facteurs de risque. Mieux vaut donc vous adresser à lui : s'il confirme qu'une prise en charge rapide est nécessaire, il vous obtiendra plus facilement un rendez-vous ou pourra demander une téléexpertise si aucun praticien n'est disponible dans votre région. Et si vous êtes contraint de garder un praticien éloigné de chez vous, étudiez avec lui la possibilité de le téléconsulter certaines fois.

GYNÉCOLOGIE
DANS LE CREUX DE LA VAGUE

Le manque dans cette spécialité s'explique par l'arrêt de la formation de gynécologie médicale de 1987 à 2003. *« On est dans le creux de la vague mais leur nombre commence à remonter »*, rassure le docteur Isabelle Héron, de la Fédération nationale des collèges de gynécologie médicale (FNCGM), en précisant qu'il faudrait de 120 à 130 postes par an pour combler le déficit.



LA SAGE-FEMME, PRÉCIEUSE ALTERNATIVE

En attendant la relève, les gynécologues médicaux repoussent leur retraite, certains gynécologues-obstétriciens abandonnent leur activité obstétrique au profit de la gynécologie médicale en fin de carrière et les médecins généralistes peuvent passer un diplôme universitaire de gynécologie médicale pour assurer le suivi de leurs patientes.
De plus en plus accessibles, les sages-femmes sont aussi une précieuse alternative. Leurs tâches sont nombreuses : examen gynécologique, frottis, prescription de contraceptifs mais aussi pose et suivi (de stérilet, etc.), dépistage des infections sexuellement transmissibles… et ce, quel que soit l'âge de la femme. *« C'est en cas de pathologie que le recours à un gynécologue médical s'impose. Si ce n'est pas une urgence mais que cela nécessite un rendez-vous rapide, le médecin traitant peut alors appuyer la demande »*, explique le Dr Héron.
Quant à la téléconsultation, la FNCGM vient de publier une fiche avec Doctolib pour expliciter ce qui y est éligible (IVG médicale, diabète gestationnel, renouvellement de contraception, bilan d'infertilité etc.). *« Mais c'est une téléconsultation en attendant une consultation en présentiel »*, tient à préciser le Dr Héron.

ISTOCK

Lutter contre la pénurie
C'est l'affaire de tous

Le diagnostic de pénurie est maintenant posé, reste à comprendre comment le traiter. Revoir la rémunération à la hausse, faire venir des médecins étrangers, former davantage de médecins… Les pistes sont nombreuses et, pour certaines, impliquent même les patients.

« Le temps médical est une ressource rare et la situation médicale va encore se dégrader au cours de la décennie à venir […] Si rien n'est fait, le pire est devant nous », écrit le sénateur Bruno Rojouan dans un rapport rendu en avril 2022 à la commission de l'aménagement du territoire. Le mal est multifactoriel : nombre de médecins formés insuffisant, manque d'attrait de certaines spécialités mal rémunérées, faible attractivité des déserts sociaux mais aussi de Paris où le coût de la vie éloigne les généralistes payés au même tarif qu'en province…

MÉDECINS, PATIENTS, COLLECTIVITÉS, ÉTAT…

Quant aux pistes pour y remédier, elles sont pléthoriques*. On peut citer la téléconsultation, la régulation de l'installation, la hausse du nombre d'internes (qui suppose de pouvoir les accueillir en stage…), une optimisation des parcours de soins, avec des solutions locales originales comme des bus itinérants. Également une réorganisation des soins avec des délégations de tâches, y compris pour les généralistes : les infirmiers en pratique avancée ou de santé publique ou les assistants médicaux peuvent les aider à libérer du temps médical. Reste une question : comment financer leurs salaires et leurs locaux pour les accueillir ? *« La réalité, c'est qu'on n'aura pas 30 000 médecins demain. On va donc devoir tous s'adapter et accepter des changements »*, estime le Dr Koré Mognon, médecin dans une maison de santé à Paris. Tous ? Oui, médecins, patients, collectivités, État…

> ***On va devoir tous s'adapter et accepter des changements.***

CONSULTER À BON ESCIENT

Les patients peuvent, par exemple, limiter les rendez-vous non honorés. D'après une enquête déclarative auprès de 2 000 libéraux franciliens, ils représenteraient, à l'échelon de la France, 27 millions de consultations, soit l'équivalent du temps de travail de 4 000 médecins, à raison de trois consultations par heure et 50 heures de travail par semaine.

Mais aussi retarder les consultations pouvant l'être parce que les symptômes peuvent disparaître d'eux-mêmes. Cela suppose de nous donner les clés pour savoir quand consulter à bon escient, en ville ou à l'hôpital.

Enfin il faut inciter les collectivités et l'État à supprimer des demandes de certificats conduisant à des consultations inutiles (pour autoriser le retour en crèche d'un enfant malade, etc.), Même marginales, elles sont une perte d'argent et de temps. ●

ADÉLAÏDE ROBERT

* Nous y consacrons un article sur notre site http://www.60m.fr/a : *Ces solutions (sans miracle) contre la pénurie de médecins.*

Les urgences en ultime recours



L'insuffisance des créneaux de rendez-vous chez les généralistes tend à faire augmenter le nombre de soins non programmés, voire le recours aux urgences hospitalières. L'hôpital est une mauvaise option si l'urgence n'est pas vitale car vous risquez une longue attente.

• **Mieux vaut composer le 116117** qui pourra vous orienter, suivant les territoires, vers une maison médicale de garde ou un médecin du système de permanence de soins. SOS médecins, SOS pédiatre (ou Urgences médicales de Paris) sont d'autres structures que vous pouvez solliciter, suivant leur disponibilité dans votre région.

• **Si votre état ne nécessite pas d'examen physique,** vous pouvez aussi téléconsulter. De nombreux acteurs existent : Doctolib, Mediadom, Qare, etc. La téléconsultation, au sens de l'Assurance maladie, ne se fait cependant que par visio (son et image). Mais certaines complémentaires santé proposent à leurs assurés un téléconseil qui peut se faire par téléphone.

• **Enfin, en cas de doute sur le caractère d'urgence** de votre état, ou en cas d'urgence vitale, faites le 15 !

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR HERVÉ CABIBBO, FANNY GUIBERT ET MARIE PELLEFIGUE



Un chèque énergie pour le chauffage au bois

Les ménages qui se chauffent au bois subissent depuis un an une explosion du prix des bûches (+25 %) et surtout des pellets (+45 %). Bonne nouvelle : une aide exceptionnelle de 230 millions d'euros a été débloquée. Elle sera réservée aux ménages dont le revenu fiscal de référence est compris entre 10 800 et 17 400 € et versée sous la forme d'un "chèque énergie bois" d'un montant de 50 à 200 €. Si vous êtes éligible, un guichet en ligne (https://chequeenergie.gouv.fr/) a été ouvert fin décembre, vous pouvez y déposer votre demande en rentrant votre numéro de télédéclarant et votre facture. ●

17 % **C'est la remise moyenne réelle par produit lors du Black Friday 2022, donc loin des 70 ou 80 % annoncés, selon l'association de consommateurs Consommation, logement et cadre de vie (CLCV). Cette dernière a surveillé 232 produits sur 12 sites de e-commerce et a constaté que 85 ont vu leurs prix augmenter dans les trente jours précédant l'opération.**

VÉLO
Des locations non conformes



La Répression des fraudes (DGCCRF) a signalé, fin novembre, une « *mauvaise maîtrise de la réglementation* » dans le secteur de la location de vélos (à la journée, à la semaine, au mois...). Ses enquêteurs ont ainsi fréquemment constaté que les vélos étaient remis sans éclairage ou avertisseur sonore. Ces dispositifs sont pourtant imposés par le code de la route. Également fréquente, l'absence de mentions requises, notamment celles concernant le dépôt de garantie ou le droit de rétractation ; ou encore la présence de clauses illicites ou abusives. Une clause retenait ainsi la responsabilité du consommateur en cas de non-respect du code de la route alors que les VTT proposés ne comportaient pas de dispositif d'éclairage ! ●

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Virginie Potiron
Juriste à l'Institut national de la consommation

Les branches de l'arbre du voisin débordent sur mon terrain. Puis-je les couper ?

NON, pas sans son accord préalable. En théorie, il doit s'en charger à ses frais. En pratique, allez sonner chez lui. Est-il prêt à s'en occuper ? Vous permet-il d'élaguer ? Dans l'affirmative, si vos relations sont tendues, demandez-lui un écrit. Et s'il ne veut rien savoir ? Vous pouvez saisir le juge du tribunal judiciaire de votre domicile (article 673 du code civil). Toutefois, la procédure s'annonce longue et coûteuse. En tout état de cause, avant toute procédure, vous devrez tenter la voie amiable, en saisissant un conciliateur de justice (coordonnées sur conciliateurs.fr/Trouver-une-permanence) à l'accueil du tribunal ou de votre mairie. ●



À lire : la fiche pratique *Les règles applicables aux arbres, aux arbustes et aux arbrisseaux* sur le site de l'Institut national de la consommation : www.inc-conso.fr.



Face à l'inflation, la SNCF revoit sa grille des prix

Pour compenser les effets de l'inflation, tout en gardant le train accessible, la SNCF a élaboré une stratégie tarifaire complexe.

La forte hausse du coût de l'énergie a touché la SNCF, qui aurait dû augmenter ses tarifs de près de 10 % si elle l'avait répercutée. Impensable pour le gouvernement qui souhaite que le rail reste accessible aux plus modestes. Il a donc exigé, pour eux, la mise en place d'un bouclier tarifaire ferroviaire. Message reçu 5 sur 5 par la SNCF qui a fait un réel effort sur le prix de certains billets.

Ainsi, le tarif des trains low cost Ouigo, les prix minima des TGV inOui et les abonnements Max restent inchangés pour 2023. Le prix des cartes Avantage qui accordent des réductions de 30 % sous conditions, n'augmente pas, comme les plafonds de prix sur lesquels la réduction s'applique.

Hausse des tarifs les plus élevés

Mais si ces mesures vont profiter aux usagers jeunes, modestes ou abonnés, les autres vont subir des hausses. Ainsi, les tarifs les plus élevés vont augmenter en moyenne de 5 %, une progression notable, même si elle reste inférieure à l'inflation. Pire encore, la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut) a remarqué que *« la réduction des fréquences est quasi-générale [...] aboutissant à de vastes "trous horaires" et des suppressions de trains directs remplacés par des correspondances, source d'aléas, d'inconfort, d'allongement de temps de parcours et d'augmentation de prix liée à des trains plus rares »*.

Des conditions d'échange plus dures

Enfin, les conditions d'échange et de remboursement se sont encore dégradées, car leur tarif passe de 15 à 19 €. Pire encore, le délai pour l'échange et le remboursement sans frais passe de J-3 à J-6 et ce pour tous les trains, y compris les Intercités.

Un point que la Fnaut déplore et sur lequel elle a alerté fin 2022. Car pour améliorer l'impact carbone des Français, il faudrait que les déplacements régionaux par rail soient favorisés au détriment de ceux réalisés par route. Ce qui passe par des formules d'échange et de remboursement de billets bien plus souples et un cadencement des trains augmenté. ● M. P.

« Made in France », mais pas trop !

En 2011, la DGCCRF a vérifié auprès de 1 013 établissements si les professionnels suivaient les règles d'origine, locales ou nationales, de produits non alimentaires. Conclusion : des anomalies ont été relevées pour 15 % des contrôlés. Ce qui a donné lieu à 87 avertissements, 54 injonctions de mise en conformité, 2 procès-verbaux administratifs et 14 procès-verbaux pénaux pour pratiques commerciales trompeuses sur l'origine des produits. ●

La e-culture est-elle plus écolo ?

La consommation dématérialisée (film en ligne plutôt que DVD, liseuse plutôt que livre papier) améliore-t-elle l'impact environnemental du secteur de la culture ? C'est la question que s'est posée l'Ademe. Conclusion : tout dépend de l'intensité d'usage. Si acheter un CD pour une seule écoute est très peu écologique, ce support peut être réécouté de nombreuses fois, prêté ou même revendu. Son cycle de vie est donc bien plus long qu'un usage électronique (un service de streaming) qui nécessite un équipement à renouveler et pose le souci du stockage de données. Ce qui pèse lourd sur la facture verte. ●



ISTOCK



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ
Avec le Conseil national des associations familiales laïques (Cnafal)
Première diffusion le mardi 7 février

LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Avec l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV)
Première diffusion le mercredi 8 février

L'AMÉNAGEMENT ET LA TRANSFORMATION PAR LE LOCATAIRE
Avec la Confédération générale du logement (CGL)
Première diffusion le jeudi 9 février

LE CONTENTIEUX DU STATIONNEMENT PAYANT
Avec l'Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le vendredi 10 février

LE CONTRÔLE DES CHARGES DU LOCATAIRE
Avec l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoc)
Première diffusion le lundi 13 février

LES PLATEFORMES DE VENTE D'OCCASION
Avec l'Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (Adeic)
Première diffusion le mardi 14 février

COMMENT UTILISER LE CHÈQUE ÉNERGIE ?
Avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf)
Première diffusion le mercredi 15 février

LE DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE (DPE) : UN FLOT D'ERREURS TROP PÉNALISANTES
Avec l'Union fédérale des consommateurs-Que choisir
Première diffusion le jeudi 16 février

COMMENT LIRE LES TAILLES ANGLO-SAXONNES DES VÊTEMENTS ?
Avec l'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT (Indecosa-CGT)
Première diffusion le vendredi 17 février

LE CONTRAT DE LOCATION ANNUEL POUR MOBIL HOME, NON RENOUVELABLE SANS MOTIF LÉGITIME
Avec Familles rurales
Première diffusion le lundi 20 février

2 — Lundi au vendredi à **10 h 10**
Samedi à **10 h 40**

3 — Lundi au vendredi à **10 h 45**
Samedi à **11 h 15**

4 — Lundi, mardi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche à **19 h 45**

5 — Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi à **14 h 30**

franceinfo:
Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi
à **13 h 00** et **18 h 00**
Samedi et dimanche
à **13 h 00** et **20 h 00**

En replay sur **france.tv**



Près de 500 émissions Consomag à revoir sur le site

www.inc-conso.fr





Lucie Martinez
La présentatrice de ConsoMag vous donne rendez-vous sur France Télévisions et sur les réseaux sociaux.
Pour intervenir dans ConsoMag, rejoignez-nous sur les réseaux.

Centrales vapeur

Inutile de se ruiner

CENTRE D'ESSAIS
9 produits testés



ISTOCK

Conçue pour repasser de grandes quantités de linge, la centrale vapeur s'impose de plus en plus face aux classiques fers à repasser. Mais notre essai montre que rien ne justifie les écarts de prix constatés.

Les résultats de notre essai

+++ Très bon 20 à 17
++ Bon 16,5 à 13
+ Acceptable 12,5 à 10
− Insuffisant 9,5 à 7
−− Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.





	Braun IS2577VI	Polti Vaporella Express VE30.20
Prix indicatif	160 €	180 €
Poids total	2,7 kg	2,9 kg
Poids du fer avec cordon vapeur	1,1 kg	1,3 kg
Encombrement (L/l/h)	23,5 x 21 x 34,6 cm	33 x 19,5 x 23 cm
Longueur du cordon électrique/vapeur	209/169 cm	195/156 cm
Nombre de niveaux du débit vapeur	3	2
Indicateur de détartrage	Oui	Oui
Type de thermostat	Monotempérature	Monotempérature
Essais techniques (25 %)	+	+
Fonction vapeur "normal"	+	+
Temps de préchauffage	2 min	42 s
Débit maximum annoncé/mesuré (g/min)	125/88	140/81
Débit mesuré Éco enclenché (g/min)(1)	45	56
Chauffage du fer	++	++
Temps de refroidissement	1 h 08	1 h 26
Nettoyage du fer	+++	+++
Résistance à la chute	−−	+
Qualité du repassage sur banc d'essai (25 %)	+	++
Tissu polyester & coton (réglage)	+++	+++
Tissu coton (réglage)	+	+
Tissu jeans (réglage maximum)	+	+
Commodité d'emploi (20 %)	+++	++
Résistance à l'entartrage (20 %)	+++	+++
Consommation (5 %)	++	++
Sécurité (5 %)		
Température à la surface de l'appareil	+++	+++
Mise en sécurité automatique	++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	**14,5**/20	**14**/20

(1) Non pris en compte dans l'appréciation générale. (2) Appareil équipé d'une cassette anticalcaire à changer.

En 2020, 10,1 millions de centrales vapeur équipaient les foyers français, contre 16,5 millions de fers à repasser. Et 750 000 se sont vendues en 2021. Une hausse de 4 % mais en trompe-l'œil, puisque le covid avait fait chuter les ventes de 11 %.
Ce marché n'en reste pas moins en mutation depuis vingt ans. « *En 1998, 98 % des foyers étaient équipés de fer à repasser, puis les centrales vapeur se sont installées sans que les fers ne soient sortis des foyers* », explique Laurent Cours, directeur études et statistiques au Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam). « *Progressivement, les secondes ont remplacé les premiers et le marché s'est orienté à la baisse. Aujourd'hui, ce sont les défroisseurs (ou steamers) qui dynamisent le marché et s'invitent en complément ou en remplacement des fers à repasser* », ajoute Émilie Pin, responsable études et statistiques au Gifam.

ELLES SONT LOURDES, MAIS FONT LE JOB

L'avantage des centrales vapeur par rapport aux fers à repasser, c'est qu'elles permettent de repasser plus vite via leur capacité à générer de puissants jets de vapeur. Mais l'appareil est lourd, de 4 à 4,5 kilos en moyenne avec son réservoir d'eau, donc plus encombrant, et peut nécessiter une planche à repasser adaptée.
› **Pour cet essai, nous avons sélectionné neuf appareils** entre 100 et 380 €. Tous sont des modèles de marques nationales représentatives du marché et à autonomie illimitée. Celles dont le réservoir d'eau ne pouvait être rechargé qu'après refroidissement, ont disparu.

La plupart ont besoin de deux minutes pour une mise en route.

Premier constat, la totalité des appareils testés apporte satisfaction. Les notes globales attribuées par notre centre d'essais vont de 12 à 14,5 sur 20. Dans ces conditions, opter pour un modèle parmi les moins chers semble judicieux. À moins de s'intéresser aux détails…
› **Tout d'abord, le temps de préchauffage,** du branchement à l'extinction du voyant de chauffe – afin de disposer du débit de vapeur maximum – varie sensiblement d'un modèle à l'autre. 42 secondes sont

PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60»

Beko SGA8328B	Philips PSG7130/20	Philips GC6840/20	Calor GV9721C0	Proline SG2200	Essentiel B ECVD 2403	Calor SV8022C0
155 €	360 €	150 €	380 €	100 €	100 €	180 €
4,5 kg	4,1 kg	2,7 kg	5,4 kg	3,4 kg	4,3 kg	3,1 kg
1 kg	0,8 kg	1,1 kg	1 kg	1,2 kg	0,9 kg	1,2 kg
41,5 x 21,5 x 29 cm	43,5 x 25,5 x 26,7 cm	38,5 x 20 x 21,5 cm	41,5 x 24,5 x 29 cm	35,5 x 19,5 x 27 cm	38,8 x 22,7 x 28,5 cm	36 x 21,2 x 24,5 cm
196/173 cm	170/171 cm	174/165 cm	171/176 cm	196/179 cm	182/158 cm	171/161 cm
2	2	1	2	2	2	4
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui[2]	Oui	Oui
Manuel + monotempérature	Monotempérature	Monotempérature	Manuel	Manuel	Manuel	Monotempérature
-	-	+	++	++	-	++
-	-	+	++	++	-	++
1 min 5 s	2 min 1 s	2 min 1 s	1 min 26 s	45 s	2 min 30 s	2 min
150/62	120/71	120/104	170/131	160/116	120/68	125/125
-	-	-	-	78	58	50
++	-	+++	-	++	+	+++
1 h	47 min	1 h 13	59 min	1 h 14	52 min	1 h 16
+++	+++	+++	+++	+++	++	+++
--	-	--	--	--	--	--
++	++	+	++	+	++	++
+++	+++	+++	+++	++	+++	+++
++	+	+	++	+	+	+
+	+	+	++	+	+	++
++	++	++	+	+++	++	++
+++	++	++	+	-	++	--
++	+	+	-	+	++	++
+++	+++	+++	+++	+++	++	+++
++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
13,5/20	**13**/20	**13**/20	**13**/20	**12,5**/20	**12,5**/20	**12**/20

nécessaires à l'appareil Polti pour être opérationnel, 45 pour le Proline, à peine plus d'une minute pour le Beko. Alors que la plupart des références ont besoin de deux minutes ou plus pour une mise en route.

› **Ensuite, la bonne répartition de la chaleur sur la semelle,** constitue un gage de qualité du repassage. Quelques variations de température entre le centre et les bords de la •••

Comment nous avons procédé

• **Notre centre d'essais a d'abord réalisé des essais techniques :** calcul du temps de mise en température des appareils et du temps de refroidissement, vérification des débits de vapeur annoncés, homogénéité de la surface de chauffe, facilité de nettoyage du fer, sans oublier la résistance aux chutes. L'efficacité du repassage a ensuite été évaluée, de même que la commodité d'emploi grâce, entre autres, à trois testeurs. La résistance au tartre a été mesurée, tout comme la consommation électrique.

• **Enfin, nous avons vérifié la mise en sécurité** des appareils, notamment en cas de non-utilisation prolongée.

●●● semelle du fer ont été relevées pour tous les modèles à l'exception du Calor GV9721C0 et du Philips GC6840/20. Rien de très important, sauf pour le Philips PSG7130/20, dont la différence atteint quand même une vingtaine de degrés. Pour cette raison, ce dernier décroche une mention « Insuffisant » sur nos tests de chauffage de fer. Il partage cette mention avec le Calor SV8022C0, épinglé par nos ingénieurs pour un autre défaut : le non-respect des températures induites par le thermostat. Heureusement, il est le seul dans ce cas.

› **Enfin, côté chauffe toujours,** nous avons calculé le temps de refroidissement de chaque appareil afin de répondre à la question : combien de temps avant de pouvoir le ranger dans le placard ? C'est-à-dire le temps de passer d'une température maximale (200 ou 150 °C selon les modèles) à 35 °C. Réponse : 47 minutes seulement pour le Philips PSG7130/20, 52 pour l'Essentiel B contre 1 h 26 pour le Polti. Le reste du peloton se situe à 1 h environ (Calor GV9721C0, Beko, Braun) et 1 h 15 (Philips GC6840/20, Proline, Calor SV8022C0).

NE PAS SE FIER AUX DÉBITS DE VAPEUR ANNONCÉS

Les centrales se distinguent surtout des fers par leur capacité à émettre de la vapeur à haute pression (en général de 4 à 8 bars) et à un certain débit.



Le choix de 60

BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX

14,50/20

BRAUN - IS2577VI - 160 €

Simple d'utilisation grâce à son thermostat automatique, compacte avec son compartiment pour le cordon électrique, la centrale vapeur Braun est aussi la plus légère de ce banc d'essai et l'un des meilleurs rapports qualité-prix de notre sélection.

› **Chaque fabricant met donc en avant le débit maximum** de ses appareils (à ne pas confondre avec la fonction « pressing » ou « surplus de vapeur », conçues pour être utilisées ponctuellement). Et pour cause : plus le débit est élevé, plus la quantité de vapeur qui imprègne le textile est importante, un gage d'efficacité du repassage. Du moins en théorie.

Notre protocole de mesure révèle que les débits annoncés par les fabricants sont largement surévalués, à l'exception de la centrale Calor SV8022CO. Une exagération particulièrement marquée chez Beko et Essentiel B. Il ne faudra donc pas prendre pour argent comptant les débits annoncés par les fabricants. Pourtant, cela ne change pas grand-chose puisque nos tests d'efficacité de repassage ont mis tous les appareils à égalité ou presque. Même si les deux Calor, dont les débits de vapeur mesurés sont supérieurs aux autres, se distinguent sur les tissus très épais. La logique existe donc, mais à la marge. Notons, enfin, que le thermostat automatique est aussi efficace que le manuel.

› **Côté commodité d'emploi,** trois personnes se sont attelées à remplir un questionnaire portant sur de nombreux critères allant de la simple prise en main au remplissage du réservoir, en passant par le réglage du thermostat, la facilité de déplacement du fer sur le linge ou son détartrage. De cette évaluation minutieuse, il ressort que la commodité d'emploi est satisfaisante pour tous, même si elle est perfectible pour le Calor GV9721C0, plus lourd et moins ergonomique.

› **Il reste un marqueur de différence notable entre les appareils :** leur capacité à résister au tartre. Certains s'arrêtent de fonctionner dès qu'ils en ont trop accumulé, d'autres avertissent via un voyant lumineux qu'un nettoyage est nécessaire. Nous les avons poussés dans leurs retranchements. Braun, Polti et Beko décrochent la mention d'excellence, contrairement aux modèles Proline et Calor, en queue de peloton. Le Calor SV8022C0 s'arrête après 144 heures de travail, là où tous les autres passent la barre de 250 heures. Rappelons l'importance de l'entretien, comme le souligne l'Ademe dans une étude récente : de 50 à 70 % des pannes ou demandes d'assistance pendant la période de garantie sont dues à un manque d'entretien et/ou à un défaut d'utilisation. ●

HERVÉ CABIBBO
Ingénieur : CHARLES BABIN

À retenir

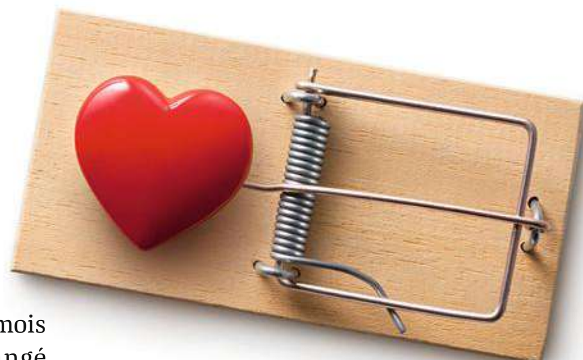
- › **La qualité de repassage pour les tissus les plus courants est satisfaisante pour tous les modèles.**
- › **Elle reste perfectible pour la plupart des modèles, pour les tissus qui nécessitent la température maximale.**
- › **Les débits de vapeur, largement surévalués par les fabricants, sont très peu discriminants.**
- › **Les références vendues plus cher ne se distinguent pas des petits prix.**

ADOBESTOCK

Brouteurs
Ces « arnacœurs » qui sévissent sur la Toile

Enquête

De nombreux escrocs parviennent à nouer des « relations amoureuses » à distance via des sites et applications de rencontre. Ils soutirent parfois des dizaines de milliers d'euros à leurs victimes.



La Saint-Valentin n'est pas toujours synonyme de rencontre heureuse. Elle peut même virer au cauchemar si vous tombez dans les filets d'un brouteur, terme né en Côte d'Ivoire et qui désigne un escroc spécialiste des arnaques sentimentales. *« J'ai été contactée directement sur Messenger par un homme qui se faisait passer pour un militaire à l'étranger »*, raconte Julie*, 63 ans. Rapidement, elle se confie à son interlocuteur. *« J'étais seule, j'avais le sentiment qu'il me comprenait »*, explique-t-elle. Veuve depuis quatre ans, Julie espèrait refaire sa vie.

125 000 € POUR UNE ROMANCE FICTIVE

Commence alors une relation à distance, passionnée de son côté, totalement fausse chez ce soi-disant militaire, qui annonce la rejoindre en France. Mais, surprise : au cours de son prétendu voyage, l'homme affirme devoir s'acquitter d'une amende de 5 000 € à la frontière. Une somme qu'il ne possède pas… Pressée d'être rejointe par son « amoureux », Julie accepte de payer l'amende.

Cet « arnacœur », terme utilisé pour désigner les brouteurs, ne rencontrera finalement jamais Julie. Mais il continuera à lui demander de l'argent. Au total, la jeune retraitée lui verse toutes ses économies, soit 125 000 €. Vingt mois après le premier message échangé avec son manipulateur, elle a perdu 15 kg. Aujourd'hui, Julie essaie de se reconstruire, profondément marquée par cette relation toxique.

DES ORGANISATIONS CRIMINELLES RODÉES

Julie n'est qu'une victime parmi d'autres. Sur Internet, des groupes Facebook anti-brouteurs, comme « Stop aux arnacœurs sentimentaux », « Stop ! Arnaques, faux profils, brouteurs, avis de recherche… » se sont créés. Ces escrocs, qui sévissent souvent depuis l'Afrique de l'Ouest, peuvent parfois être des adolescents.

« Mais il y a aussi des organisations criminelles bien rodées », prévient Bastien Bobe, directeur technique pour l'Europe de Lookout, une société luttant contre les contenus malveillants sur Internet. Souvent, ce n'est pas un mais plusieurs brouteurs qui écrivent à une même victime et se relaient derrière l'écran.

CERTAINES MESSAGERIES SONT PRIVILÉGIÉES

Après une phase de mise en confiance, ils réclament des transferts d'argent de compte à compte, ou via des coupons et cartes prépayées de type PCS ou Transcash, voire des cartes cadeaux Amazon ou Neosurf. *« Les brouteurs passent par les services qui coûtent le moins cher »*, explique Bastien Bobe. Pour éviter d'être signalés et suspendus, ils demandent aussi à leurs victimes de discuter sur Telegram, Skype ou encore WhatsApp, des messageries souvent moins surveillées que les sites de rencontres.

THOMAS CHENEL

Refusez tout chantage !

Certains brouteurs séduisent leurs victimes et les incitent à envoyer des photos dénudées. Puis exigent de l'argent pour ne pas les diffuser ! Dans ce cas, refusez tout chantage et coupez les ponts avec votre agresseur. Si vous acceptez de payer, rien ne garantit que l'escroc cesse ses intimidations. Si des sommes ont déjà été versées, contactez au plus vite votre banque afin d'annuler la transaction et portez plainte au commissariat. Généralement, les chances de récuperer l'argent sont infimes.

* Le prénom a été modifié

ISTOCK

Environnement
Véhicules polluants, ça ne passe plus

Enquête

D'ici 2025, 43 agglomérations devront être pourvues de zones à faibles émissions mobilité, pour réduire la pollution de l'air. Avec l'interdiction de circuler des véhicules les plus anciens, soit 42 % du parc automobile actuel.

Les ZFE-m, vous connaissez ? Peut-être pas et pourtant, les zones à faibles émissions mobilité sont déjà en place dans onze agglomérations, et concerneront, en 2025, 44 % de la population française. Les ZFE ont été créées pour réduire la pollution engendrée par les véhicules thermiques. Et notamment pour limiter l'exposition au dioxyde d'azote (NO_2) et aux particules fines (PM10 et PM2.5), responsables de plus de 40 000 décès prématurés chaque année en France.

LA VIGNETTE CRIT'AIR EST DÉTERMINANTE

Dans ce but, la circulation des véhicules les plus polluants va être progressivement interdite dans toutes les agglomérations de plus de 150 000 habitants. Attention, ce sont les émissions de particules fines et d'oxydes d'azote qui sont visées par ce dispositif, et non les émissions de CO_2 mesurées lors du contrôle technique. Celles-ci ne présentent pas de risque sanitaire en milieu ouvert, même si elles contribuent au changement climatique.

C'est la vignette Crit'Air (certificat qualité de l'air) qui déterminera l'autorisation de circuler dans une zone à faibles émissions. Les véhicules Crit'Air 4, 5 et non classés sont les premiers concernés, et déjà soumis à des restrictions de circulation dans plusieurs agglomérations. S'il y a urgence, c'est que la France est en retard dans sa lutte contre la pollution de l'air. Au point que le Conseil d'État, saisi par plusieurs associations de défense de l'environnement, vient de condamner l'État à payer deux astreintes de 10 millions d'euros pour non-respect des normes européennes. En 2025, 43 agglomérations de plus de 150 000 habitants devront avoir mis en place des ZFE. Mais ce déploiement risque de virer au cauchemar pour de nombreux automobilistes. Car le calendrier et les conditions d'accès aux zones à faibles émissions sont laissés à la discrétion de chaque agglomération.

Réduire les particules fines et le dioxyde d'azote.

BON À SAVOIR

Pour être tranquille en 2025 avec son véhicule thermique, il faudra disposer d'une voiture essence mise en service entre le 01/01/2006 et le 31/12/2010 ou d'un diesel de 2011 (Crit'Air 2). Les véhicules essence mis en service entre le 01/01/1997 et le 31/12/2005, ou diesel mis en service entre 2006 et 2010 (Crit'Air 3), seront discréminés dès juillet 2023.

À CHAQUE VILLE SES DÉROGATIONS

Ainsi, à Toulouse, tous les véhicules motorisés Crit'Air 4, 5 et non classés sont privés d'accès à la ZFE depuis le 1er janvier 2023. La métropole du Grand Paris interdira les Crit'Air 3 et plus dès juillet, mais avec des plages horaires suivant le type de véhicule, privé ou utilitaire. À Grenoble, aucune restriction ne s'applique aux voitures, mais seuls les utilitaires légers et les poids lourds affichant une vignette Crit'Air 3 ou mieux, sont autorisés à circuler dans la ZFE, sauf dérogation. Cela dit, bien que des amendes de classe 3, soit 68 €, soient déjà prévues pour sanctionner les contrevenants, l'heure est encore à la tolérance et la pédagogie.
Cependant, des dispositifs de contrôle automatique pourraient

LES ZONES À FAIBLES ÉMISSIONS MOBILITÉ AUJOURD'HUI ET DEMAIN



être mis en place dès 2024, pour verbaliser les véhicules en infraction. Mais la tâche s'annonce complexe, compte tenu des dérogations prévues par les agglomérations. Ainsi, Lyon, Strasbourg et Toulouse ont déjà mis en place un Pass ZFE qui permet aux *« petits rouleurs »* de circuler jusqu'à 52 fois par an au sein de la ZFE, indépendamment de leur vignette Crit'Air. Dans ce cas, il faudra enregistrer son véhicule sur le site de la métropole avant chaque utilisation.

UN IMPACT ÉNORME POUR LES AUTOMOBILISTES

Outre les contraintes logistiques liées à l'absence d'homogénéité au niveau national, la mise en place des ZFE va limiter la circulation de nombre de personnes. Ainsi, une étude du gouvernement publiée en 2019 (nous n'en avons pas trouvé de plus récente) précise que les véhicules Crit'Air 3, 4, 5 et non classés, qui seront interdits d'accès aux ZFE de la plupart des métropoles en 2025, représentent 42 % du parc automobile français. Surtout, 38 % des ménages les plus pauvres possèdent des voitures Crit'Air 4 et 5. Or, d'après cette même étude, il faudra onze ans au moins pour que ces anciens modèles disparaissent de la circulation. Comme le mentionne la Mission flash sur les mesures d'accompagnement de la création de ZFE (créée le 2 juillet 2022), présentée en octobre dernier à l'Assemblée nationale, *« ce dispositif, qui impacte fortement les mobilités et l'accès aux activités quotidiennes et aux droits des individus, soulève des enjeux d'acceptabilité et de justice. »* Pour y répondre, la Mission propose une vingtaine de recommandations, afin d'accompagner la mise en place des ZFE et accélérer le verdissement du parc automobile.

Les aides devront être renforcées pour les plus modestes.

SENSIBILISER LE PUBLIC AUX BÉNÉFICES DES ZFE

En premier lieu, les rapporteurs prônent la mise en place de campagnes d'information nationales, pour sensibiliser le public aux bénéfices des ZFE sur la qualité de l'air et la santé et préciser leur fonctionnement.

Ils insistent aussi sur la nécessité de conduire un travail d'harmonisation des calendriers, des dérogations et de la signalétique, à l'échelle du territoire. La Mission salue la multiplication des contributions financières au changement de véhicules, telles que le bonus écologique, la prime à la conversion ou les aides territoriales. Sans oublier la surprime ZFE de 1 000 €, accessible à tous les automobilistes qui travaillent ou habitent une commune en ZFE.

Malgré tout, les rapporteurs estiment que ces aides doivent être renforcées, notamment à destination des ménages les plus modestes, pour lesquels le reste à charge demeure encore élevé. Pour favoriser l'adhésion à ces mesures, la Mission propose aussi de réviser le classement Crit'Air, en y intégrant les critères de poids, de consommation et d'entretien du véhicule.

Mais au-delà de toutes ces propositions, la Mission flash souligne que l'acceptation sociale de ces mesures implique en priorité le développement d'offres de mobilité diverses. À commencer par les transports collectifs, tels que les bus avec voies réservées, les tramways ou les RER.

PHILIPPE FONTAINE

Réparation
Entretenir enfin ses appareils à prix doux

Enquête

Lave-linge, smartphones, ordinateurs… pour de nombreuses familles d'appareils, la réparation suite à une panne est désormais subventionnée. Une aide applicable sous certaines conditions.

Combien de fois avons-nous racheté un aspirateur, un smartphone ou une imprimante au lieu de les faire réparer ? Selon l'Agence de la transition écologique (Ademe), seul un tiers des Français font réparer un appareil tombé en panne. La cause principale : des devis souvent trop élevés. « *Quand le montant des réparations dépasse le tiers du prix de l'objet neuf, la plupart des Français préfèrent racheter* », analyse Erwann Fangeat, coordinateur du pôle numérique et durabilité à l'Ademe.

Pour réduire la facture et rallonger la durée de vie de nombreux équipements, le bonus réparation, financé par un fonds doté de 410 millions d'euros, a été lancé fin 2022. En pratique : une somme comprise entre 10 et 45 €, selon l'appareil, est directement déduite de la facture de dépannage par le professionnel, remboursé dans un second temps par le fonds de réparation « *En moyenne, le montant des remises correspond à 20 % des coûts de réparation estimés par appareil* », explique Claire Lemarchand, directrice de la communication d'Ecosystem, l'un des deux organismes chargés de mettre en œuvre le bonus. « *Les sommes à payer avant et après l'application du bonus doivent être mentionnées sur le devis.* »

Le bonus réparation, une aide comprise entre 10 et 45 €.

DES RÉDUCTIONS SELON LE TYPE D'APPAREIL

Au total, 31 classes de produits sont concernées par cette aide. Si l'on regarde dans le détail, 25 € de réduction sont accordés pour


ISTOCK

les téléphones portables, les lave-linge ou encore les lave-vaisselle. Les plaques de cuisson, fours encastrables et autres consoles de jeux induisent, quant à eux, une ristourne de 20 €.
Tablez sur une aide de 45 € pour faire réparer un ordinateur portable. Toutes les remises accordées par type de produit sont mentionnées sur le site www.ecosystem.eco.

PASSER PAR UN PRO LABELLISÉ QUALIRÉPAR

Sur cette plateforme figure également la liste des réparateurs appliquant la remise. « *L'unique démarche à effectuer côté consommateur, c'est de passer par des professionnels labellisés QualiRépar, les seuls à pouvoir utiliser le dispositif*, précise Claire Lemarchand. *Ce label est délivré au réparateur à l'issue d'un audit réalisé par un organisme certificateur, qui vérifie notamment son niveau d'expertise et d'équipement.* » En décembre, environ 500 sociétés avaient déjà obtenu ce label.
Si la démarche est simple à suivre, tous les appareils ne sont pas éligibles au bonus. En particulier ceux profitant d'une garantie. Logique : si votre équipement est couvert par une garantie commerciale ou par la garantie légale de conformité, valable deux ans après l'achat pour un objet neuf, il n'y a aucune raison de faire réparer en dehors de ce cadre. Si vous persistez, vous paierez plein pot la facture du réparateur, qu'il soit labellisé QualiRépar ou non.
« *Dans cet esprit, les équipements couverts par les abonnements à la réparation Darty Max et Boulanger Infinity, considérés comme des garanties commerciales mensualisées, ne sont pas éligibles au bonus réparation* », détaille la communication d'Ecosystem. Une décision incompréhensible pour Régis Koenig, directeur services et durabilité chez Fnac Darty. « *Il s'agit d'une inégalité flagrante dans l'accès au fonds de réparation*, plaide-t-il. *Je ne vois pas pourquoi nos quelque 500 000 abonnés, qui œuvrent pour la réparation en souscrivant nos offres Darty Max, n'auraient pas le droit au bonus réparation !* »

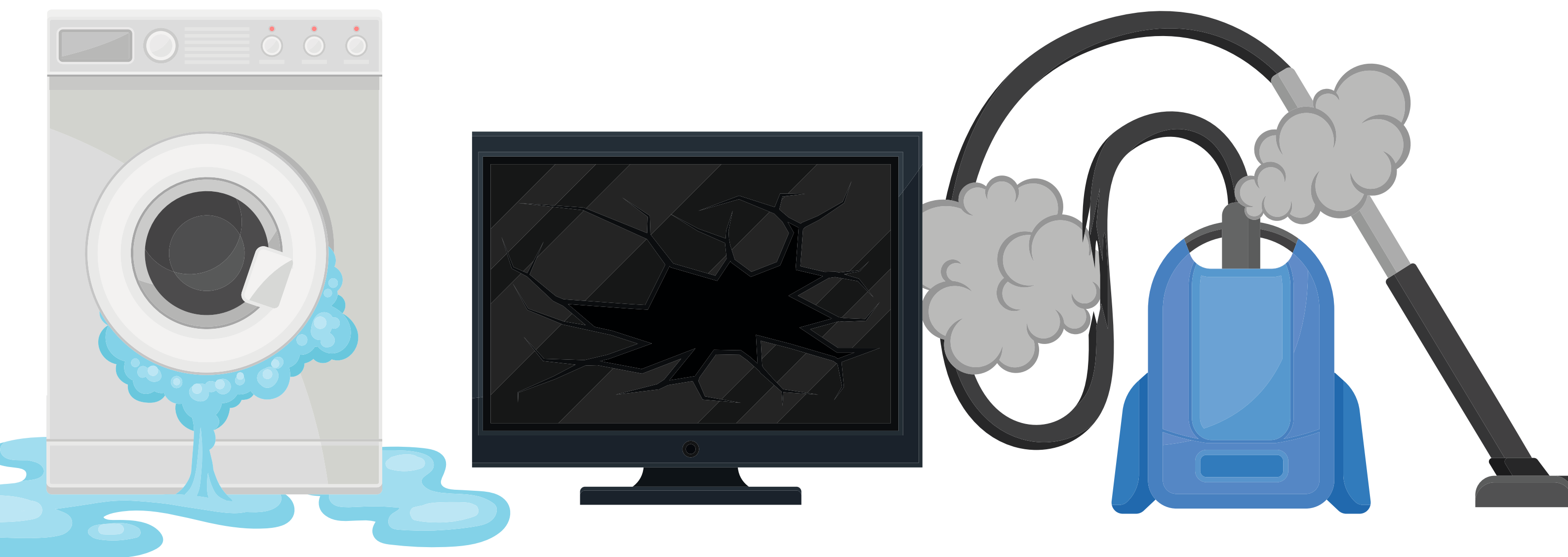
Tous les appareils ne sont pas concernés par la mesure.

Un indice réparabilité perfectible

• Informer un consommateur sur la facilité de remise en état d'un appareil, c'est ce que permet l'indice de réparabilité. Depuis janvier 2021, cette note sur 10 est obligatoire en magasin mais aussi chez les marchands en ligne, pour cinq appareils (smartphones, téléviseurs, ordinateurs portables, lave-linge à hublot, tondeuses à gazon).
En novembre, quatre nouveaux équipements ont intégré cette liste : lave-linge à chargement par le dessus, aspirateurs, lave-vaisselle et nettoyeurs à haute pression. « *La note finale repose sur plusieurs critères, comme la démontabilité et la disponibilité des pièces détachées* », explique Ronan Groussier, responsable au sein de l'association Halte à l'obsolescence programmée. Un dispositif intéressant mais jugé trop clément. « *L'essentiel des notes oscille entre 6 et 8,5*, développe Ronan Groussier. *Pour rendre l'indice plus fiable, il faudrait noter plus sévèrement, en particulier les produits embarquant des pièces soudées, difficiles à démonter.* » Une amélioration qui sera peut-être intégrée en 2024, quand l'indice de réparabilité deviendra l'indice de durabilité et considérera le critère de durée de vie.

LE RISQUE D'UN EFFET PERVERS DU BONUS

Si la panne de votre appareil est causée par un accident (casse, exposition à l'eau…) : vous n'aurez pas non plus droit au bonus. « *C'est surtout dommage pour les possesseurs de télé-*



phones portables, très souvent endommagés après une chute », regrette Ronan Groussier, responsable du plaidoyer et des affaires publiques pour l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP). *« Le dysfonctionnement de la batterie dû à son utilisation régulière est en revanche couvert par le dispositif. »*
L'avenir nous le dira mais le bonus réparation pourrait générer un effet pervers : l'augmentation des tarifs pratiqués par les réparateurs agréés, tentés de capter l'argent de cette manne. *« Quand la TVA dans la restauration est passée de 19,6 % à 5,5 %, les prix sur les menus n'ont pas nécessairement baissé*, se souvient Claire Lemarchand. *Pour éviter les mauvais comportements, susceptibles de réduire ou d'annuler les effets positifs du bonus, nous avons demandé à l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) de contrôler les prix des réparateurs avant le déploiement du dispositif. Si des hausses tarifaires anormales sont constatées courant 2023, des mesures seront prises. »*

CRÉER DES VOCATIONS DE RÉPARATEURS

Pour Erwann Fangeat, de l'Ademe, il faut surtout encourager les professionnels du secteur. *« Gageons que le bonus revitalisera la filière de la réparation, qui suscite encore trop peu de vocations. En 2022, il y avait une pénurie de 2 000 réparateurs et, dans les prochaines années, le phénomène pourrait s'aggraver, avec le départ à la retraite de milliers de professionnels. »*
Jusqu'en 2025, le bonus réparation va continuer à s'élargir. L'an prochain, huit classes d'appareils, dont les imprimantes, les fours à micro-ondes et les ordinateurs fixes rejoindront la liste des produits éligibles au bonus. L'année d'après, de nouveaux équipements comme les climatiseurs mobiles, les outils électroportatifs et les ventilateurs intégreront le dispositif. ●



Zoom

Électroménager : des factur

Chaque année, près de 16 millions d'appareils de gros électroménager tombent en panne. En particulier les lave-linge, réfrigérateurs et lave-vaisselle. Selon un rapport de l'Ademe de 2021, il faut débourser, en moyenne, entre 119 et 125 €, pour les réparer, desquels on peut désormais déduire les 25 € du bonus réparation. Des estimations à prendre avec des pincettes, tant les montants varient en fonction des pannes et des grilles tarifaires des professionnels.

HOMESERVE.FR : Entre 149 et 179 €
La preuve avec la plateforme de dépannage à domicile mesbonspros par HomeServe qui intervient sur tout le territoire et pratique des prix relativement élevés : selon la nature de l'équipement à réparer, entre 149 et 179 € sont demandés pour le déplacement et le coût de main-d'œuvre. Et les frais peuvent encore grimper. *« Si un élément de l'équipement est défectueux, un nouveau devis incluant le prix de la pièce détachée, dont la valeur s'étale entre 10 et 100 €, est émis par nos services »*, explique Élodie Magne, directrice marketing chez HomeServe, qui détient la plateforme de réparation mesbonspros.fr. *« Le client est alors libre de l'accepter ou non et aucun surcoût lié à une deuxième intervention n'est facturé. »* À l'arrivée, la note finale peut approcher les 300 €. En particulier si vous souhaitez

Smartphones en panne,

Le téléphone, le type de panne ou la pièce à réparer pèsent sur la facture. *«60»* a étudié les prix de quatre réparateurs en ligne pour remplacer un écran et changer la batterie.

Un moment d'inattention et le téléphone portable glisse de la main pour embrasser le bitume. Quand il tombe sur le côté face, les dégâts peuvent être sévères : l'écran est fissuré ou n'affiche plus que des zébrures lumineuses. Il faut alors le changer.
Une mésaventure assez fréquente : chaque année, sur les presque 8 millions de téléphones portables subissant une panne, l'écran cassé est de loin la première cause de réparation, suivie par des problèmes de batterie. *« Le seul remplacement de la partie avant correspond à 70 % de toutes nos interventions »*, illustre ainsi Charles Bocquillon, directeur général de Save, le plus grand réseau français de réparation de smartphones, qui compte environ 200 magasins. La casse étant exclue du bonus réparation, il faut alors payer plein pot la facture. Et selon le modèle, la pièce, le type de panne ou le professionnel, la note peut franchement varier !

ALLER EN BOUTIQUE POUR CONFIRMER LE DEVIS

Des différences qui sont bien visibles dans notre tableau *(voir page suivante)*. Pour évaluer les tarifs pratiqués en cas de panne de batterie ou d'écran, nous avons recherché les devis en ligne proposés par quatre réparateurs : save.co, alloreparation.fr, neero.fr et wefix.net. Une information simple à trouver : dans l'interface des sites, il suffit de cliquer sur

ISTOCK

es trop élevées !



être dépanné le soir ou le week-end, quand les déplacements des réparateurs de mesbonspros sont majorés de 30 à 40 €.

MURFY.FR : Entre 90 et 95 €
Chez murfy.fr, autre plateforme de dépannage disposant de réparateurs dans la plupart des grandes villes, la grille tarifaire incluant déplacement et main-d'œuvre est plus douce. *« Notre forfait, qui ne change pas en fonction de l'heure ou de la journée, est compris entre 90 et 95 € selon l'appareil à réparer »*, détaille Aurélie Fircowicz, directrice marketing. *« Comme certains de nos concurrents, nous facturons la pièce détachée dans un second temps si besoin. Aucuns frais liés au déplacement et à la main-d'œuvre ne sont demandés au deuxième rendez-vous. »*, précise-t-elle.

LES TUTOS : Ils sont gratuits
Dans bien des cas, une seule intervention suffit. *« Une panne sur deux est due à un problème d'entretien, qui ne nécessite pas de changement de pièces »*, observe Erwann Fangeat, coordinateur du pôle numérique et durabilité de l'Agence de la transition écologique (Ademe). Aurélie Fircowicz confirme : *« Quand on intervient sur les lave-linge, il n'est pas rare de retrouver des pièces de monnaie ou des chaussettes échappées du tambour, qui entravent le bon déroulement des cycles. Un problème qui se règle en quelques minutes. »* Il est donc conseillé de tenter d'abord de réparer sa machine soi-même. Des sites comme longuevieauxobjets. gouv.fr, spareka.fr ou encore werepair.fr compilent des centaines de tutoriels vidéo. Si vous êtes bricoleur, vous pouvez aussi tenter de changer vous-même les pièces défectueuses, vendues entre autres sur misterpieces.com, mespiecesdetachees. com ou encore 1001pieces.com.

le grand écart des devis

la marque, puis sur le modèle de téléphone souhaité pour afficher la grille tarifaire des réparations.
Seul Save, un peu moins intuitif, oblige à sélectionner en plus la boutique et le type de panne avant d'annoncer un tarif. Selon les quatre professionnels interrogés, les erreurs d'auto-diagnostic sont rares mais pour les éviter, mieux vaut se rendre en magasin et attendre le verdict du technicien pour s'assurer du montant à payer.
Premier constat : le changement d'un écran coûte bien plus que le remplacement d'une batterie, vendue 70 € au maximum.



JUSQU'À 400 € POUR UN ÉCRAN OLED

« C'est particulièrement vrai pour les écrans Oled, une technologie d'affichage dernier cri coûteuse à produire », explique Said Benramdane, fondateur de Neero, une société de réparation intervenant en Île-de-France. Logiquement, les Samsung Galaxy S10 et Xiaomi Mi 11, avec des écrans Oled, coûtent très cher à réparer en cas de casse : aux alentours de 300 € pour le premier et jusqu'à 400 € pour le second !

Les écrans sont bien plus chers à réparer que les batteries.

Autre critère impactant le prix : la date de commercialisation de l'appareil. *« Quand il a moins d'un an, on ne trouve que des pièces d'origine constructeurs, facturées au prix fort »*, analyse Charles Bocquillon, directeur général de Save. *Après cette période commencent à apparaître des pièces compatibles, moins onéreuses*, poursuit-il. *Et plus le temps passe, plus leur prix baisse. »* Au bout de plusieurs années, des composants compatibles peuvent se vendre deux à trois fois moins cher que les originaux. Ce qui explique pourquoi le prix de changement d'écran d'un iPhone 8, le plus ancien du comparatif, avoisine "seulement" les 70 € si l'on se contente d'une pièce compatible. A contrario, si l'on veut une pièce d'origine provenant d'une usine Apple, le tarif est démultiplié,



Notre comparatif — Smartphones : les devis de réparations

	Allo réparation	Neero[1]	Save[2]	WeFix
iPhone 11				
• Changement écran cassé	149 €	149,90 €	129,90 € à 259,90 €[3]	238,90 €[3]
• Changement batterie	79 €	69,90 €	59,90 € à 89,90 €[3]	74,90 €[3]
iPhone 8				
• Changement écran cassé	70 €	79,90 €	89,90 € à 209,90 €[3]	174,90 €[3]
• Changement batterie	45 €	49,90 €	49,90 € à 69,90 €[3]	54,90 €[3]
Samsung Galaxy S10				
• Changement écran cassé	299 €	309,90 €	279,90 €	299,90 €
• Changement batterie	69 €	69,90 €	69,90 €	69,90 €
Samsung Galaxy A 51 4G				
• Changement écran cassé	139 €	169,90 €	159,90 €	149,90 €
• Changement batterie	59 €	69,90 €	59,90 €	59,90 €
Xiaomi Mi 11				
• Changement écran cassé	319 €	399,90 €	389,90 €	389,90 €
• Changement batterie	Non communiqué	Non communiqué	49,90 €	49,90 €
Durée de la garantie réparation	**6 mois**	**1 an[4]**	**1 an**	**1 an[2]**

Données relevées en décembre 2022
(1) N'intervient qu'en Île-de-France. (2) Variable en fonction des magasins franchisés. (3) Composants d'origine. (4) Excepté les batteries garanties 3 mois.

passant à 175 € chez Wefix et même à 210 € chez Save.
« *Pour justifier cette différence de prix, Apple affirme que ses composants d'origine sont de meilleure qualité* », relate Matthieu Huet, cofondateur du site reevive.fr, qui propose les réparateurs agréés Apple ou non. « *Mais dans bien des cas, surtout lorsque les modèles sont anciens, on peut trouver des marchands vendant des pièces compatibles qui rivalisent avec celles de la marque à la pomme. Des commerçants qui sont bien notés sur notre plateforme.* »

> ***Avec le temps, le prix des pièces compatibles baisse.***

Des quatre sites passés à la loupe, seul Wefix est agréé 100 % Apple. Résultat : le deuxième réseau de réparation smartphone de France, avec ses quelque 140 boutiques, est obligé de vendre uniquement des pièces d'origine constructeur Apple. Raison pour laquelle ses tarifs sont si élevés… Contrairement à son concurrent Save, libre d'utiliser des éléments compatibles pour réparer des iPhone. « *L'autre différence avec Save, composé en majorité de franchisés appliquant leurs propres tarifs, c'est que nous pratiquons des prix fixes d'une boutique à l'autre* », tacle Alain Keravec, directeur général de Wefix. On comprend mieux, dès lors, pourquoi Save oblige à sélectionner la boutique avant d'afficher un montant, variable selon les points de réparation.

UNE GARANTIE DE SIX MOIS À UN AN

En général, le paiement a lieu en magasin, soit après un premier contrôle de l'appareil par le technicien, soit après sa remise en état. Une opération effectuée en trente minutes ou, au maximum, en quelques heures, selon le carnet de commandes. Alloréparation, de son côté, prend en charge les appareils envoyés sous pli et facture à distance après la réparation. Une solution pratique pour les possesseurs de smartphone loin de tout atelier, mais qui suppose quelques précautions : entourez votre appareil dans du papier bulle et ne l'envoyez pas dans son carton d'origine, pour éviter de tenter le transporteur et de "perdre" votre appareil.
Côté garantie, les interventions sont couvertes de six mois (Alloréparation) à un an (Neero, Save, Wefix). Seules les pièces changées ou réparées sont concernées. Si votre appareil tombe en panne dans les deux ans qui suivent l'achat, il est protégé par la garantie légale de conformité ! Invoquez-la (article L. 217-9 du code de la consommation) dans un courrier recommandé adressé au siège du professionnel, dans lequel vous demanderez la réparation et le remplacement de l'appareil. Sans réponse sous trente jours, vous pourrez exiger son remboursement intégral dans un second courrier. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par FANNY GUIBERT ET MARIE PELLEFIGUE avec LAURENCE OLLIVIER



6,83 %

C'est en 2023, l'augmentation moyenne du prix des produits et services seniors, selon la société Silver Alliance, qui les référence. Il faut prévoir 13 971 €/an pour bien vieillir chez soi, soit 1 164 €/mois, contre 13 078 €/an, soit 1 090 €/mois, en 2022.

Banque, assurance : modération et augmentation

Bonne nouvelle pour 2023 : suite à une demande du gouvernement, les banques se sont engagées à ne pas augmenter leurs tarifs de plus de 2 % et ont accepté de facturer les clients fragiles à 1 €/mois (au lieu de 3 €/mois en 2022). Les assureurs ont, quant à eux, annoncé des hausses de tarifs des assurances auto et habitation inférieures à l'inflation. Ce qui laisse quand même présager 3 à 5 % d'augmentation cette année.

ÉNERGIE

Les super-passoires interdites de location



La pression s'accroît sur les propriétaires bailleurs pour les inciter à rénover leur bien. Depuis le 1er janvier, ils ne peuvent plus louer un logement consommant plus de 450 kWh d'énergie finale par mètre carré de surface habitable par an. Environ 140 000 logements du parc locatif privé occupés à titre de résidence principale sont concernés. L'interdiction s'applique uniquement aux contrats de location signés ou renouvelés à partir du 1er janvier. En cas de non-respect, le locataire peut saisir un juge pour faire reconnaître l'indécence du logement et faire ordonner l'exécution de travaux de rénovation, la baisse ou la suspension du paiement du loyer et la suspension de la durée du bail.

N'oubliez pas les compteurs !

Concernant la facturation de la consommation, le médiateur de l'énergie demande désormais aux fournisseurs de prendre en compte comme base de calcul l'index d'entrée dans les lieux au lieu de celui de la résiliation du contrat du précédent occupant. Pour éviter toute mauvaise surprise et disposer d'une preuve, prenez en photo vos compteurs d'électricité et de gaz au moment de la remise des clés ainsi que lors de la dépose d'un ancien compteur et son remplacement par un boîtier connecté.

Fin de médiation pour les petits litiges

Jusqu'à présent, les particuliers qui souhaitaient régler un petit litige de moins de 5 000 € ou un conflit de voisinage (servitude, limite de propriété, bornage…) devaient passer par une médiation ou une conciliation. Cette mesure, rendue obligatoire par la loi de modernisation de la justice, votée en 2016, avait pour but de désengorger les tribunaux. Pour cause de manque de précisions (certaines exceptions étant prévues), le Conseil d'État a cassé cette obligation.



ADOBE STOCK – ISTOCK



par
Virginie Potiron
Juriste à l'INC*

Rénovation énergétique : Jamais sans un pro labellisé RGE !

À quoi correspond le label RGE ?

La mention « Reconnu garant de l'environnement » est délivrée par des organismes de qualification aux professionnels du bâtiment justifiant de certains critères. En pratique, seuls peuvent se prétendre RGE les artisans et les entreprises spécialisés dans les travaux de rénovation énergétique, l'installation d'équipements utilisant des énergies renouvelables ou encore les études liées aux performances énergétiques (diagnostic thermique…).

Pourquoi est-ce important au moment de réaliser des travaux de rénovation énergétique ?

Parce que l'attribution de la plupart des aides (Ma PrimeRénov', éco-PTZ…) est conditionnée à l'intervention d'un professionnel RGE. Ce label est gage d'une certaine sécurité pour les particuliers. Il leur garantit *a minima* que l'entrepreneur est enregistré au registre du commerce et a souscrit les assurances obligatoires (responsabilité civile professionnelle et décennale), indispensables pour être indemnisé en cas de malfaçons, par exemple.

Comment vérifier la mention de l'artisan ?

Sur le site officiel france-renov.gouv.fr vous pouvez trouver des professionnels RGE et télécharger leur attestation. Celle-ci récapitule les infos sur le professionnel et notamment sur le label RGE – année ou période de validité, domaine de qualification (pompe à chaleur, murs extérieurs, isolation des combles…) – ainsi que les coordonnées des assureurs. Attention : la mention RGE n'est pas une assurance tous risques. Avant tout travaux, renseignez-vous sur l'entreprise, visitez des chantiers, consultez les avis de ses clients et l'historique de la société sur des sites tels que societe.com ou infogreffe.fr.●

*Institut national de la consommation

Lire la fiche *Travaux : tout savoir sur la mention RGE délivrée aux professionnels du bâtiment* sur le site de l'Institut national de la consommation : inc-conso.fr.



ADMINISTRATION

Le nouveau service FranceConnect +

FranceConnect, créé par l'État, permet de simplifier les démarches administratives en ligne des particuliers. Via un numéro de connexion et un mot de passe uniques, il offre un accès à plus de 1500 services publics (impôts, Sécurité sociale, caisses de retraite… et désormais à de nouvelles administrations comme les mairies pour les demandes de passeport, carte nationale d'identité, etc.). Certaines opérations plus sensibles (tel le paiement de formations via le compte personnel) nécessitent de passer par FranceConnect+. Pour en bénéficier, il faut créer une identité numérique afin de vous identifier avec votre smartphone. Pour cela, téléchargez l'application « Identité numérique » de La Poste et faites valider votre pièce d'identité qui justifie vos informations personnelles (nom, prénom, sexe, date et lieu de naissance), soit à distance, soit en vous rendant aux guichets postaux.●

Tableau de bord

NOUVELLES TRANCHES D'IMPOSITION

+5,4 % **C'est le taux de revalorisation du barème progressif de l'impôt sur le revenu** pour 2023. Cette hausse, assez exceptionnelle, a été fixée pour tenir compte du retour de l'inflation. Les taux du barème de l'impôt n'ont, en revanche, pas été modifiés. Pour l'impôt sur la fortune immobilière, le barème et les taux d'imposition 2023 restent identiques à ceux de 2022 (plus d'infos dans le HS n° 217 Impôts en kiosque).●

Revenu (par part de quotient familial)	Taux	Formule de calcul rapide
Jusqu'à 10 777 €	0 %	0 €
De 10 777 à 27 478 €	11 %	(R x 0,11) – 1 185,47 €
De 27 478 à 78 570 €	30 %	(R x 0,30) – 6 406,29 €
De 78 570 à 168 994 €	41 %	(R x 0,41) – 15 048,99 €
Au-delà de 168 994 €	45 %	(R x 0,45) – 21 808,57 €

Source : ministère des Finances

Copropriété Syndic bénévole : pourquoi pas vous ?

Pratique

Opter pour un syndic non-professionnel peut être très bénéfique pour un immeuble. Toutefois, gérer une copropriété représente un engagement lourd. L'essentiel à savoir avant de vous lancer.

À l'heure où toutes les copropriétés cherchent à économiser, troquer un syndic professionnel pour un syndic non-professionnel, dont la forme la plus courante est celle du syndic bénévole, peut sembler une solution séduisante. Cela permet de supprimer les coûteux honoraires et de pallier les insuffisances. C'est aussi une option parfois subie par de petits immeubles composés de moins de cinq lots qui – non rentables – n'intéressent pas les professionnels. Dans les deux cas, choisi ou subi, devenir syndic bénévole représente une lourde responsabilité pour celui ou celle qui endosse ce rôle et devient capitaine à bord. En clair, pas de place ici pour l'improvisation. Tour d'horizon en sept questions.

Une très petite copropriété doit-elle se doter d'un syndic ?

Oui, cela constitue une obligation légale. Sans syndic, la copropriété fonctionne difficilement, voire peut se retrouver totalement bloquée dans ses actions, puisqu'elle n'est pas représentée. Il faut savoir que les copropriétés de moins de cinq lots peuvent bénéficier d'un régime de fonctionnement simplifié.

Qui peut devenir syndic bénévole ?

Pour présenter sa candidature et être élu par l'assemblée générale (AG) des copropriétaires, le futur syndic bénévole doit être copropriétaire d'un ou plusieurs lots. Il peut être propriétaire occupant ou bailleur, d'un appartement mais également d'un commerce, d'une cave ou encore d'un parking.

Première condition requise : faire partie de la copropriété.

En revanche, dès qu'il n'est plus copropriétaire, son mandat s'interrompt automatiquement dans les trois mois suivant l'événe-

Des associations et agences pour vous aider

• **L'association Consommation, logement et cadre de vie (clcv.org)** accompagne les syndics bénévoles et les conseillers syndicaux. Elle peut les former, les aider dans le contrôle des comptes, des devis…

• **L'Association des responsables de copropriété (arc-copro.fr, 01 40 30 12 82) et l'Association nationale de la copropriété et des copropriétaires (ancc.fr, 01 42 22 14 14)** assistent les syndics bénévoles en mode conduite accompagnée au plan juridique et comptable. Elles fournissent logiciels et outils de gestion pour gérer les appels de fonds, la tenue comptable, les convocations aux AG et les procès-verbaux.

• **Les Agences départementales d'informations sur le logement (Adil)** peuvent répondre gratuitement à toutes vos questions juridiques sur la copropriété. Les Adil peuvent aider à la prise de décision pour les candidats acquéreurs, former sur des thématiques variées, fournir des informations actualisées et des conseils juridiques, financiers et fiscaux pour les copropriétaires et les syndics bénévoles. Elles assurent aussi un accompagnement des syndics bénévoles vers la rénovation énergétique. Coordonnées sur anil.org/lanil-et-les-adil/votre-adil/



ment (signature de l'acte de vente, de donation…). Avant le début de votre mandat, prenez garde à bien fixer les règles du jeu ! Syndic bénévole ne rime pas avec gardien. Vous n'avez donc pas à gérer les problèmes privatifs (panne de chauffe-eau individuel, livraison de colis…).

Quelles sont les obligations d'un syndic bénévole ?

Attention ! Le terme de bénévole peut être trompeur. Car, en réalité, il est soumis aux mêmes obligations qu'un syndic professionnel. *« D'où l'importance de souscrire une assurance responsabilité civile »*, insiste Émilie Allain, présidente de l'Association nationale de la copropriété et des copropriétaires (ANCC). De plus, explique l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil), *« il engage sa responsabilité pour tous les actes qu'il accomplit durant sa gestion : défaut de réactivité en cas de travaux urgents, absence de recours contre des copropriétaires débiteurs, non-respect des délais de convocation de l'assemblée générale, etc. »*

Non professionnel, le syndic bénévole ne doit pas justifier d'une carte professionnelle ou d'une garantie financière. En revanche, un contrat doit être signé entre lui et la copropriété, sur le même modèle que celui applicable aux professionnels.

BON À SAVOIR

Très utile, le guide du syndic bénévole a été rédigé par l'Agence nationale pour le logement (Anil), l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV). Il propose 56 fiches pratiques, notamment sur les modalités de fonctionnement de l'assemblée générale, la mise en place d'un programme de travaux… À télécharger gratuitement sur le site anah.fr.

Un syndic bénévole peut-il être indemnisé ?

« Oui, confirme David Rodrigues, responsable juridique droit de la copropriété auprès de l'association de défense des consommateurs

ISTOCK

Consommation, logement et cadre de vie (CLCV). *Généralement, le montant de sa gratification est symbolique.* » Rappelons également que si le syndic est, en principe, bénévole, rien n'empêche, en particulier dans les grandes copropriétés, de recruter des salariés afin de se charger des missions de secrétariat ou de responsable technique, par exemple.

Existe-t-il un profil idéal pour le devenir ?

Oui et non au vu de la très grande variété des syndics bénévoles, comme en témoigne Émile Hagège, directeur général de l'Association des responsables de copropriété (ARC). « *Parmi nos adhérents,* indique-t-il, *nous comptons aussi bien des retraités que des jeunes actifs et des personnes de toutes origines : commissaire de police, professeur de médecine, infirmier, dirigeant directeur d'entreprise, sportif, enseignant… En revanche, ils ont tous en commun l'envie de s'impliquer, de s'engager dans la vie de leur immeuble et la disponibilité suffisante pour faire face à leur mission.* »

> ***Il faut avoir l'envie de s'impliquer et être disponible.***

Nombreux sont celles et ceux aussi qui souhaitent, en prenant les rênes de la copropriété, valoriser leur bien immobilier. L'économie réalisée sur les honoraires de syndic professionnel pouvant, par exemple, servir à financer des travaux ! Toutefois, il ne faut pas attendre en retour de remerciements de la part des copropriétaires, bien au contraire la plupart du temps. Et, surtout, ne pas avoir de contentieux ouvert ou larvé avec l'un d'entre eux.

Faut-il des compétences particulières ?

« *Idéalement, mieux vaut justifier de connaissances en matière comptable et juridique,* recommande Émilie Allain. *C'est un plus indéniable. Mais ce n'est pas insurmontable puisque vous pouvez vous faire aider* (voir encadré p. 54), nuance-t-elle. *Et, sous réserve d'obtenir l'autorisation de l'assemblée générale annuelle, vous avez la possibilité de déléguer à un organisme extérieur certaines missions confiées au syndic bénévole, par exemple la comptabilité.* »
De son côté, Émile Hagège signale qu'« *une bonne connaissance de la vie et des rouages de la copropriété ainsi qu'une première expérience réussie au sein du conseil syndical peuvent aussi constituer un plus* ».
Mais un tout nouveau propriétaire peut aussi très bien faire l'affaire. Attention, notamment, en cas de réalisation de gros travaux. De nombreuses obligations pèsent alors sur le syndic bénévole : suivi des travaux, réception… Cela nécessite des précautions particulières.

Vaut-il mieux réserver cette formule aux immeubles de 15 à 20 appartements ?

Il n'existe pas de réponse toute faite à cette question, même s'il est effectivement plus facile, en théorie, de gérer une petite copropriété. En pratique toutefois, des syndics bénévoles gèrent avec succès des résidences composées d'une centaine de lots alors que des collectifs composés de seulement quelques copropriétaires peuvent se révéler ingérables, en cas de litige par exemple.
Tout dépend aussi de vos compétences, du temps que vous pouvez consacrer à vos missions, de la bonne collaboration ou pas que vous avez avec le conseil syndical et de la situation de la copropriété (travaux, procédures judiciaires…).

LAURENCE OLLIVIER
Juriste : VIRGINIE POTIRON

ISTOCK

Quiz/Êtes-vous prêt à sauter le pas ?

Répondez à ces quatre questions et découvrez si les conditions minimales requises sont réunies dans votre immeuble pour que vous proposiez votre candidature comme syndic bénévole.

1 Les relations de voisinage dans votre immeuble sont :
- **Cordiales (A)**
- **Neutres (B)**
- **Conflictuelles (C)**

2 La situation de votre immeuble est :
- **Saine (A)**
- **Normale : quelques retards de paiement, par exemple (B)**
- **Très complexe : impayés, procédure judiciaire, gros travaux en cours… (C)**

3 Vous êtes prêt à vous impliquer dans la vie de votre immeuble :
- **Non (C)**
- **Modérément (B)**
- **Oui, beaucoup (A)**

4 Le conseil syndical est prêt à vous épauler dans votre future mission (s'il est réélu) :
- **Non, il n'est pas favorable à votre candidature (C)**
- **Vous ne savez pas (B)**
- **Oui, nous entretenons une relation de confiance (A)**

- **Vous avez obtenu 1 C ou plus. Mieux vaut renoncer. Manque de motivation ou problème dans la copropriété, la formule ne semble pas être faite pour vous.**
- **Vous avez obtenu 4 A. Vous cochez a priori les premiers critères essentiels pour vous lancer. Et si vous n'êtes pas familier(ère) des questions juridiques et comptables, vous pourrez toujours vous faire accompagner.**
- **Vous avez un mélange de A et de B. Nous vous conseillons de vous rapprocher d'un spécialiste du sujet, comme une association de copropriétaires, afin de valider (ou pas), avec elle, la pertinence de votre démarche.**

Garantie protection juridique

Un contrat peut en cacher un autre

Pratique

Un litige avec un voisin, un commerçant, votre propriétaire ? 1001 raisons peuvent vous amener à devoir défendre vos droits. La garantie protection juridique vise à vous aider dans vos procédures. Explications.

Que vous soyez obligé de riposter face à un adversaire qui vous traîne en justice ou d'attaquer pour faire valoir vos intérêts, les démarches juridiques restent souvent complexes et parfois coûteuses en frais d'avocat ou d'huissier. C'est justement pour donner aux particuliers le « droit au droit » et favoriser leur accès à la justice que les garanties protection juridique ont été conçues à l'origine par des assureurs pionniers comme la Matmut, rappelle Dominique Filsjean, de la direction générale adjointe assurance IARD (assurance incendies, accidents et risques divers) du groupe. Pour mieux connaître ces assurances pas comme les autres, la rédaction de «60» a interrogé les principaux acteurs du marché, sans oublier les banques, via leurs filiales d'assurances.

La garantie protection juridique est parfois comprise dans votre contrat auto ou habitation…

Pour savoir si vous bénéficiez – peut-être sans le savoir – d'une telle garantie, en inclusion ou en option, reportez-vous à votre avis d'échéance annuel. Une ligne distincte doit apparaître sur votre relevé.

Renseignez-vous également auprès de votre compagnie ou de votre mutuelle car chacune a mis en place une politique différente. Par exemple, chez Pacifica, filiale d'assurance dommages de Crédit Agricole Assurances, la garantie protection juridique fait l'objet d'un contrat séparé des assurances auto et habitation depuis près de trente ans. Chez Generali, en revanche, les contrats auto et habitation l'intègrent automatiquement. Et chez Axa, certains contrats l'incluent (le contrat auto tous risques étendus et habitation « Ma maison ») mais d'autres la proposent en

Épluchez vos contrats avant de souscrire une assurance



BON À SAVOIR

LE LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT, UN DROIT

Dans le cadre de la garantie protection juridique, l'article L127-3 du code des assurances vous donne la possibilité de choisir librement votre avocat. L'assureur peut vous proposer des contacts, si vous le lui demandez, mais vous restez seul décisionnaire.

ISTOCK

option. Autre formule encore à la Macif où cette garantie, à souscrire en plus avec deux niveaux de couverture possibles, est associée uniquement au contrat habitation. Quant à la Maif, à l'inverse, elle figure en inclusion dans le seul contrat auto ; les sociétaires pouvant souscrire en parallèle un contrat dédié très complet. Et chez Allianz, elle est à la fois proposée en option dans les contrats auto et habitation et fait aussi l'objet d'un contrat autonome.

… mais elle est alors limitée aux biens assurés

Que vous déteniez déjà une garantie protection juridique, en inclusion ou en option, dans l'un de vos contrats auto et/ou habitation, sachez que sa couverture se limite dans la plupart des cas à l'objet assuré, véhicule et/ou habitation.

Pour le véhicule, cela permet de prendre en charge les litiges liés à la possession et à l'usage : achat/vente, contrôle technique, entretien, réparation, voire, chez certains assureurs, usurpation des plaques d'immatriculation.

Et, pour la maison, suivant les contrats, les litiges de voisinage, du quotidien, des emplois familiaux, de travaux d'entretien (hors travaux nécessitant une autorisation d'urbanisme le plus souvent) mais parfois aussi les différends dans le domaine de la consommation et de la santé, comme à la Maaf.

Des contrats dédiés beaucoup plus étendus

Si vous souscrivez un contrat garantie protection juridique à part entière ou si vous optez pour une option renforcée dans le cadre de votre contrat auto ou habitation, le champ d'intervention s'élargit généralement à tous les litiges de la vie privée et salariée. Sophie Gruard, responsable du pôle protection juridique de Pacifica détaille le contenu du contrat maison. « *Il englobe la consommation (colis livré en mauvais état ou non livré, litiges suite à un achat de véhicule ou des réparations…), le travail en tant que salarié (par exemple, un licenciement infondé ou un accident du travail…) et employeur particulier (comme l'emploi d'une femme de ménage), le logement (tels les troubles de voisinage ou les litiges de copropriété…), la santé (erreur médicale…), la famille (litige en succession, filiation, litiges liés à la mise sous tutelle ou curatelle, violences intrafamiliales…), le pénal (agressions, dégradations matérielles, abus de faiblesse, harcèlement), les réseaux sociaux (par exemple l'utilisation de données personnelles par d'autres personnes…)* » D'autres contrats interviennent aussi, en plus, en cas de pépin avec votre propriétaire quand vous êtes locataire, avec la Sécurité sociale, le fisc et les services administratifs.

Un accompagnement personnalisé pour résoudre votre litige.

Des prestations communes à tous les contrats

« *Vendue seule ou couplée à une assurance auto ou habitation, la garantie protection juridique conserve la même mission,* indique Charlotte d'Halluin-Bichet, directrice générale d'Allianz Protection juridique, *celle de vous accompagner de façon personnalisée dans la résolution de votre différend. En cas de litige vous opposant à une personne, une entreprise ou une administration, un spécialiste du droit analyse votre situation, vous conseille sur la stratégie à adopter et prend en charge les démarches pour formaliser le préjudice et trouver un accord amiable avec la partie adverse. En l'absence de terrain d'entente trouvé ou possible, le dossier passe en phase judiciaire avec intervention d'un avocat.* » Sachant, précise Cyril Leclerc, directeur général délégué d'Allianz Protection juridique, « *que la garantie prévoit une participation financière aux honoraires*

BON À SAVOIR

Si vous souscrivez un contrat afin de le faire jouer pour un litige déjà existant ou dont vous avez connaissance avant la souscription, cela ne fonctionnera pas. C'est une clause d'exclusion commune à tous les contrats.



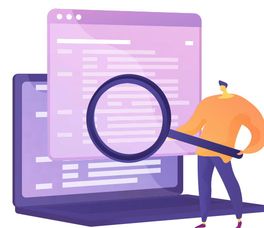
d'avocats, aux frais d'experts, d'huissiers ou de médiation dans les plafonds fixés au contrat. »

Une déclaration préalable de sinistre obligatoire

Autant vous pouvez profiter d'une assistance juridique par téléphone, pour vous informer sur vos droits et vos devoirs, à tout moment après la souscription ; autant pour prétendre à la prise en charge de tout ou partie de vos frais de procédure amiable ou judiciaire, vous devez effectuer une déclaration de sinistre, dès la survenue de l'évènement déclencheur. Par ailleurs, sachez qu'un délai de carence s'applique parfois : vous êtes assuré mais vous ne pouvez pas faire jouer les garanties concernées. Sur les contrats analysés, certains n'en pratiquent aucun mais d'autres en prévoient : deux mois, six mois voire un an dans certains domaines. Certains assureurs tels que la Macif précisent toutefois qu'avant de saisir leur service, vous devez avoir déposé une réclamation.
Notre conseil : afin d'éviter tout faux pas susceptible de vous priver du bénéfice de la garantie, contactez votre assistance juridique et demandez-lui la marche à suivre.

Combien ça coûte ?

Le montant des cotisations peut varier suivant les assureurs et les formules. Les contrats coûtent à peu près 80 € par an : environ 85 € chez Pacifica, 84 € chez Allianz, 76 € à la Maif mais jusqu'à 267,11 € pour des plafonds par litige rehaussés de 20 000 à 50 000 €. Concernant les garanties proposées en inclusion dans les contrats auto et habitation, les tarifs ne dépassent pas une vingtaine d'euros par an. Et en option renforcée, ils peuvent débuter à 12 €, comme à la Matmut, et grimper à 99 € à la Macif, pour des garanties et des couvertures aussi étendues (voire plus) que les contrats à part entière !



> ***Certains assureurs appliquent un délai de carence.***

Des bénéficiaires à identifier clairement

Ce point n'a rien d'anodin car, le jour venu, « *il détermine qui peut bénéficier de la protection juridique*, signale Dominique Filsjean, de la direction générale adjointe assurance de la Matmut. *Or, lorsqu'elle est liée à un contrat auto, sont considérés comme assurés le seul souscripteur et/ou le propriétaire du véhicule garanti. En revanche, en habitation et pour un contrat à part entière, sont assurés non seulement le souscripteur lui-même mais également les personnes vivant sous le toit de sa résidence principale (son conjoint, les enfants mineurs de l'un, de l'autre ou des deux – et majeurs sous conditions, les ascendants…) et parfois également d'autres personnes dont le souscripteur ou son conjoint ont la charge (tutelle, curatelle, habilitation familiale).* »

La priorité est donnée à la médiation et les frais sont plafonnés

Vous devez garder à l'esprit que l'objectif de ces garanties n'est pas de vous pousser au procès, bien au contraire. « *Elles ont vocation à vous aider pour trouver un terrain d'entente avec la partie adverse, au besoin en organisant une médiation, dont les frais éventuels pourront aussi être pris en charge par votre contrat* », confirme Sophie Gruard.
Dans tous les cas, la participation financière de l'assureur sera plafonnée par sinistre et par poste de dépenses (arbitrage, tribunal judiciaire, administratif, assises, référé, expertise médicale, immobilière…), selon un barème précis qui figure en annexe des conditions générales du contrat. Dans la plupart des cas, le plafond par litige se situe autour de 20 000 € mais il peut aussi être limité à 10 000 € ou grimper à 50 000 € dans des contrats dédiés surboostés mais aussi plus chers. ●

LAURENCE OLLIVIER

ISTOCK

Énergie
Les bons outils pour suivre sa conso

Enquête

Ils sont nombreux aujourd'hui à assurer le suivi de notre consommation d'électricité ou de gaz. Mais quels outils peuvent être utilisés et avec quelles précautions ? Décryptage.

Françoise n'en est pas revenue. Soucieuse de réduire ses factures, elle a créé son compte client pour accéder à sa consommation d'électricité sur le site d'Enedis, gestionnaire de son compteur. Sur l'écran, l'histogramme est clair : le bâton du dimanche est régulièrement plus haut que les autres. C'est donc souvent le dimanche que le foyer de Françoise consomme plus. Elle ne s'y attendait pas, surtout depuis le développement du télétravail et l'occupation quasi permanente de l'appartement.

LE SUIVI VIA LE COMPTEUR COMMUNICANT

Qu'est-ce qui peut justifier ce pic ? Serait-ce son aspirateur, toujours vaillant au bout de vingt ans mais peut-être trop glouton ? Non, en l'absence d'aspirateur le pic du dimanche persiste. Le coupable semble donc être… le four, utilisé régulièrement ce jour-là pour cuire poisson, gâteau, gratin…. Elle avait entendu parler de la recommandation d'éviter les cuissons longues mais elle n'imaginait pas qu'elles avaient un tel impact sur sa facture avant de voir le graphique.

Le suivi des consommations d'énergie est facilité, aujourd'hui, par les compteurs communicants : le vert fluo Linky pour l'électricité et l'orangé Gazpar pour le gaz. Ils enregistrent les consommations et les transmettent, quotidiennement aux gestionnaires des réseaux, GRDF pour le gaz et Enedis pour l'électricité (gestionnaires sur 95 % du territoire, les 5 % restants relevant d'entreprises locales de distribution).

Les deux groupes permettent d'accéder aux données *via* un compte ou espace client sur leur site. Enedis propose aussi une application. La consommation est fournie par mois et par jour en kWh. Avec l'accord du client, Enedis peut aussi la donner par heure et demi-heure *(voir encadré ci-dessous)*. Estimant qu'un suivi horaire est inutile pour le gaz, GRDF dissuade de le demander en le facturant.

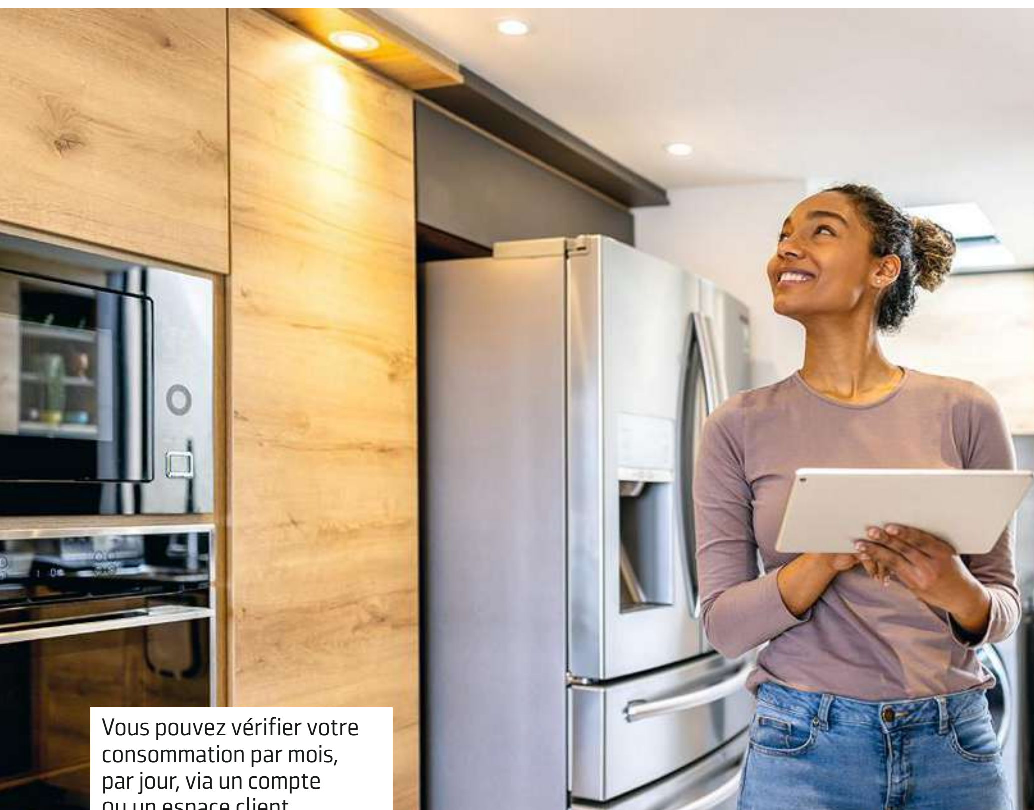
> *Via son appli, Enedis propose de faire des comparatifs.*

Les espaces permettent aussi de faire des comparaisons avec des périodes antérieures ou des foyers similaires. Cette dernière comparaison (disponible seulement *via* l'application pour Enedis) implique toutefois d'accepter de donner plus d'information au gestionnaire, sur le type de son logement,

Une collecte par heure ou par demi-heure ?

Lors du déploiement des compteurs, la Commission nationale informatique et liberté (Cnil) a publié une recommandation sur la collecte et l'utilisation des données de consommation. Elle pose le principe d'un accord explicite du client pour une collecte plus fine, à heure ou à la demi-heure. Trois fournisseurs dont la procédure n'était pas assez claire ont été remis dans le droit chemin par la Cnil.
• **L'enquête que nous avons menée** nous a permis de constater ce qui nous semble être une dérive : la collecte « horaire » à laquelle le client est invité à donner son accord est, en fait, souvent une collecte à la demi-heure. Ce « pas » plus fin permet de mieux suivre les usages. Mais si la collecte est toutes les 30 mn et pas par heure, le client doit, à notre avis, en être clairement informé.

ISTOCK



Vous pouvez vérifier votre consommation par mois, par jour, via un compte ou un espace client.

> **Bon à savoir**
> À défaut de compteur communicant, il est possible de pratiquer des auto-relevés réguliers pris en compte pour l'établissement des factures. S'ils sont mis à disposition sur l'espace client du fournisseur, il est possible de les suivre sur la durée. Engie, par exemple, propose un historique sur les trois dernières années.

sa superficie, le nombre d'occupants, les appareils utilisés. Enedis permet également de visualiser la puissance maximale chaque jour.

VOTRE ABONNEMENT EST-IL BIEN ADAPTÉ ?

Autrement dit, la puissance maximale que vous avez atteint en utilisant différents appareils. Utile pour vérifier si l'abonnement souscrit – 3, 6, 9 ou 12 kilovoltampères (kVA) – est bien adapté. Si un client est systématiquement sous les 6 kVa alors qu'il a souscrit un abonnement de 9 kVA, il a intérêt à contacter son fournisseur pour demander une modification, l'abonnement plus faible étant moins cher.

L'ouverture d'un compte auprès des gestionnaires permet d'avoir accès à son historique, quel que soit son fournisseur. Utile pour ceux qui ont pris l'habitude d'en changer. Enedis souligne qu'il est aussi possible de suivre plusieurs compteurs à son nom et pour ceux qui ont une installation photovoltaïque à la fois l'énergie consommée et celle produite. Ajoutons deux autres points : le compte permet de vérifier qui a accès à ses données (à qui le gestionnaire les transmet) ; et, si on le souhaite, de désactiver tout enregistrement et collecte.

Les fournisseurs d'énergie, EDF, TotalEnergies, Engie… proposent, eux aussi, un suivi de consommation gratuit. Principale différence avec celui des gestionnaires de réseaux : la consommation est indiquée en kWh et en euros. Pour beaucoup de clients, un montant en euros est plus parlant qu'une quantité en kWh. Les comparaisons avec des périodes antérieures ou avec des foyers similaires sont aussi en euros. La plupart des fournisseurs s'en tiennent à ce « service minimum » avec un rappel des principaux écogestes. Quelques initiatives se démarquent. Ainsi, les clients Gaz Tarif Réglementé peuvent réaliser sur le site Activ'Conso une simulation de l'impact de la température de chauffage sur leur facture.

> *Un montant en euros plus parlant que la quantité en kWh.*

L'ACCORD DU CLIENT POUR DES DONNÉES PLUS FINES

TotalEnergies a eu la bonne idée de pérenniser une formule développée par le fournisseur Direct Energie qu'il a racheté en 2018 : la possibilité d'avoir un rendez-vous annuel avec un conseiller pour faire le point sur sa consommation.

Les fournisseurs n'ont accès, en mode standard, qu'aux consommations mensuelles transmises par les gestionnaires pour leur permettre d'établir les factures. Ils doivent obtenir l'accord du client pour récupérer des données plus fines, par jour, heure ou demi-heure. Enedis insiste sur le fait que le compteur ne remonte qu'une consommation globale. Il est néanmoins facile pour le client de repérer certains appareils. Les fournisseurs peuvent aussi déduire de nombreuses habitudes et usages.

L'information fournie par les compteurs concerne l'énergie consommée la veille. Si l'on en croit Enedis, elle est jugée suffisante par la majorité des clients. Des solutions existent toutefois pour suivre sa consommation électrique en temps réel.

Un émetteur radio Linky (ERL) peut être branché sur le compteur, un espace dédié est prévu sous le capot. Le client doit aussi avoir une connexion Internet et un écran.

CE QUE PROPOSENT LES FOURNISSEURS

Engie et TotalEnergies fournissent le matériel et facturent le service 2 €. Tous les fournisseurs sont, par ailleurs, tenus depuis octobre 2022 de proposer ce suivi en temps réel gratuitement aux clients bénéficiaires du chèque énergie.
Engie vante la possibilité avec Conso+ de « *mesurer combien vous coûtent vos appareils en électricité* » avec un petit test de dix minutes à réaliser. Mais attention à l'effet de surprise du suivi en temps réel. Voir en direct la consommation d'une cafetière ou un appareil de cuisson est toujours saisissant la première fois. Mais sur la durée ?
Le fournisseur Plüm Énergie rappelle aussi qu'un suivi en temps réel est possible sur le compteur Linky. Il faut appuyer plusieurs fois sur le bouton+ jusqu'à l'écran « Puis-App », qui signifie puissance appelée. On peut alors la voir évoluer lorsque l'on met en route un appareil. L'info est donnée en voltampères VA (un voltampère équivalent à un watt). Ceux qui voudront jouer pourront, par exemple, facilement comparer deux luminaires et


Avec l'application, vous visualisez quels appareils sont les plus énergivores.

décider de changer l'ampoule du plus énergivore, limiter son utilisation ou le remplacer.
De nouveaux acteurs se sont lancés sur le suivi de consommation électrique à partir de Linky. Ce sont souvent des start-up spécialisées dans le domaine de la gestion de données. My Energy Manager joue sur l'effet de surprise de la consommation en temps réel avec un émetteur relié Linky (ERL) proposé en précommande à partir de janvier à 139 €. Ecojoko, lui, propose un capteur à installer sur le disjoncteur général (199 € à l'achat ou 7,99 €/mois en location). Objectif : reconnaître vos appareils à partir de leur « signature électrique ».

Inquiétant et très ambitieux car cette déconstruction est loin d'être simple comme nous l'avions indiqué dans notre article d'octobre 2020 « *Le compteur Linky, un espion à la maison ?* ».

UN SERVICE GRATUIT D'OFFICE

D'autres s'en tiennent à l'exploitation des données à partir du compteur. Lite propose un suivi gratuit assez similaire à celui des fournisseurs (Lite Basic), un bilan d'optimisation tarifaire (19 €) et un suivi Lite Plus (4,90 €/mois). Le bilan d'optimisation consiste à vérifier si vous avez la bonne puissance et la bonne option tarifaire. Il y a du grain à moudre, le fondateur de Lite estimant « *qu'un milliard d'euros sont perdus à cause de mauvaises optimisations* ». Nous ne doutons pas, ayant lancé l'alerte dès 2010 puis à nouveau en 2020, de la dégradation de l'attractivité de l'option heures pleines/ heures creuses. Les clients peuvent faire les vérifications avec leur suivi de consommation pour la puissance et en utilisant la calculette heures pleines/heures creuses sur le site officiel Energie Info.

> *Parmi tous ces outils, à vous de voir ceux qui vous intéressent.*

Mais tous ne s'y lanceront pas et Lite rend donc un service qui devrait être rendu d'office, selon nous, par tous les fournisseurs. Lite peut aussi recommander de changer de contrat et de fournisseur, jouant alors un rôle de comparateur. La société Hello Watt se positionne sur le même créneau. Toutefois, le seul comparateur indépendant est celui du médiateur national de l'énergie, sur le site Energie-Info. Avec les autres, il faut se demander qui les rémunère et comment leur sélection est faite. Parmi ces outils, à vous de voir celui ou ceux qui vous intéressent. Françoise, elle, tente de mieux maîtriser ses cuissons au four, en les groupant ou les enchaînant… ●

FANNY GUIBERT

ISTOCK

Des challenges à tout-va

Bonus Conso TotalEnergies, Challenge sobriété énergétique EDF, Mon Programme pour agir d'Engie… On assiste, depuis quelques mois, à une floraison d'initiatives susceptibles d'inciter à suivre et réduire sa consommation.

- **TotalEnergies** offre une vraie remise sur sa facture. Mais ceci remplace, en fait, les remises en euros accordées jusque-là avec ses offres indexées sur le tarif réglementé. Comment donner d'une main et reprendre de l'autre…
- **Les challenges EDF et Engie** ne permettent de gagner que cartes cadeaux, objets connectés ou soutien à des associations.
- **Le petit fournisseur Plüm Énergie** devait aussi proposer des jeux ouverts à tous, en janvier, pour faire connaître son nouveau nom Octopus. Mais l'entreprise est, à notre connaissance, la seule à proposer à ses clients, depuis sa création et de manière pérenne, des remises annuelles sur leur facture, s'ils parviennent à la réduire.



PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation

Ça chauffe plus dans le Sud

La hausse des prix affecte les ménages différemment selon leur lieu de vie. *«60»* révèle le taux d'inflation par département et région. Verdict : les prix ont davantage augmenté là où ils étaient déjà les plus élevés.

Devant l'inflation, nous ne sommes pas égaux. Selon les données fournies par notre partenaire NielsenIQ, les habitants des Pays de la Loire sont ceux qui, depuis un an, s'en sortent le mieux avec une inflation inférieure de deux points à celle endurée par les Franciliens, les habitants de la région Auvergne-Rhône-Alpes ou de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

DES CAUSES MULTIPLES

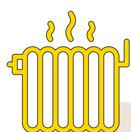
Comment expliquer ces disparités territoriales ? Force est d'abord de constater que les départements ou les régions qui sont initialement les moins chères ont subi les hausses les plus modérées. À l'instar de la Vendée. Depuis un an, les Vendéens ont vu les prix progresser de 8 % (la hausse la plus faible), contre 10 %, au niveau national. Cela s'explique par « *les implantations historiques de certaines enseignes qui ont toujours fait du prix un argument de vente* », selon Emmanuel Cannes, expert de l'évolution des prix chez NielsenIQ. En clair, les régions de l'Ouest, Pays de la Loire, Bretagne sont meilleur marché du fait de la présence massive de magasins comme E.Leclerc ou Super U. À l'Est, les Géant et autres Cora sont moins performants sur les étiquettes. Deuxième explication, le coût foncier explique les forts taux de hausse dans les grandes agglomérations, les régions parisienne, lyonnaise, marseillaise ou niçoise. L'acheminement des produits coûte également plus cher dans les régions enclavées, montagneuses par exemple. Troisième motif de disparité, le niveau de vie, qui dépend fortement des catégories socioprofessionnelles des habitants. L'offre à Paris et dans les régions riches (frontières de la Suisse, Côte d'Azur…) est plus haut de gamme qu'ailleurs, les prix s'en ressentent, les magasins s'adaptant au pouvoir d'achat de leurs clients.

De forts taux de hausse dans les grandes agglomérations…

L'IMPACT POSITIF DE LA CONCURRENCE

Quatrième facteur : l'intensité de la concurrence. Une ville qui dispose de plusieurs grandes enseignes, y compris des discounters comme Aldi ou Lidl, propose nécessairement des prix de produits plus serrés. Enfin, la proximité des productions agricoles ou de sites agroalimentaires a une incidence sur les prix. La plupart des enseignes ont passé des contrats avec des fournisseurs locaux, ce qui permet de réduire les coûts de livraison et la rémunération des intermédiaires, surtout aux rayons fruits, légumes, boucherie, poissonnerie ou fromages.

LIONEL MAUGAIN



LE TAUX D'INFLATION PAR RÉGION

Provence-Alpes-Côte d'Azur	11,76 %
Auvergne-Rhône-Alpes	10,98 %
Île-de-France	10,53 %
Occitanie	10,40 %
Bourgogne-Franche-Comté	10,33 %
Normandie	10,19 %
Hauts-de-France	10,17 %
Centre-Val De Loire	9,80 %
Nouvelle-Aquitaine	9,54 %
Grand Est	9,50 %
Bretagne	9,33 %
Corse	8,71 %
Pays de la Loire	8,55 %

SOURCE : NIELSENIQ



Retrouvez le détail par département sur notre site, en partenariat avec Ouest France.



Produit défectueux
« Quelle indemnisation après un accident domestique ? »





Le cas de Camille V. : ***« Pendant les vacances, je suis venue passer quelques jours dans la maison de ma mère avec mon compagnon et ses enfants. Tandis que nous préparions une soupe, la cocotte-minute s'est transformée en bombe. Elle a explosé projetant son contenu au plafond, sur les murs et sur nous. Choqués, ébouillantés par les projections, nous avons été conduits aux urgences par les pompiers, que nous avions appelés. Un mois plus tard, je reçois encore des soins infirmiers pour une brûlure au pied. Et j'ai découvert que l'appareil, défectueux, avait fait l'objet d'un rappel. Que faire ? »***

Coaching



Des siphons à crème chantilly défectueux avaient fait, il y a quelques années, des blessés avec de lourdes séquelles – perte d'un œil, dents cassées, fractures… – et même provoqué un décès. Ces derniers temps, des accidents d'appareils de cuisson ont également fait parler d'eux, avec des utilisateurs souffrant de brûlures sévères. Les matelas gonflables, eux aussi, explosent parfois, avec une force capable de souffler les cloisons et les fenêtres des logements ! Dans de tels scénarios catastrophes, les victimes ont des droits. Mais le chemin de l'indemnisation peut être long et parsemé d'embûches.

1 RECUEILLEZ LE MAXIMUM DE PREUVES

« C'est une priorité si vous voulez avoir une chance d'être indemnisé, indique Nicolas Roques, expert d'assurés au sein du cabinet Etudia, spécialisé dans la gestion de dommages corporels. *Car vous allez notamment devoir prouver que c'est bien l'appareil incriminé qui a causé le dommage (on parle de "matérialité des faits"). Et que c'est en l'utilisant que vous avez subi des dommages matériels et corporels (lien de causalité). »*

Pour ce faire, il va falloir constituer un dossier le plus complet possible. Si les pompiers sont venus, par exemple, pensez à récupérer le compte rendu de leur intervention. Faites la même chose pour les urgences si vous avez dû vous y rendre. Dès le lendemain, complétez le compte rendu médical par une visite chez votre généraliste, qui rappellera le contexte de l'accident, la nature de vos blessures et, si besoin, vous prescrira un arrêt de travail.

N'hésitez pas, aussi, à prendre le maximum de photos. Demandez des attestations de témoins éventuels et conservez les éléments de l'appareil défectueux. « *Dans les cas les plus graves, ne touchez à rien et sollicitez un huissier de justice afin qu'il établisse un constat* », recommande Me Joëlle Marteau-Péretié, avocate spécialisée dans les dommages corporels.

J.-C. MOSCHETTI/RÉA POUR «60»

2 DÉCLAREZ LE SINISTRE À VOTRE ASSURANCE

« Dans les cinq jours, adressez un recommandé avec avis de réception pour déclarer le sinistre à votre assureur et demandez l'indemnisation des préjudices subis, précise Isabelle Loubens, juriste à l'association de consommateurs Famille rurales. *Il s'agit d'un accident de la vie courante qui peut être couvert par votre assurance multirisque habitation, si elle comporte une option garantie des accidents de la vie (GAV) ; ou encore par une assurance spécifique GAV, une assurance invalidité, une assurance liée à votre carte bancaire ».*

D'autres contrats peuvent éventuellement être activés : si celui de l'habitation comporte une garantie protection juridique, il pourra vous aider à faire valoir vos droits. Si une personne extérieure à votre famille a été blessée chez vous, vous pourrez faire jouer votre responsabilité civile, destinée à réparer les dommages que vous occasionnez à autrui. Enfin, prévenez les autres consommateurs en informant le gendarme de la consommation de l'incident sur le site signal.conso.gouv.fr.

3 CONTACTEZ LE FABRICANT OU LE VENDEUR

Isabelle Loubens rappelle que les articles 1245 à 1245-17 du code civil prévoient que « *le producteur est responsable du dommage causé par un défaut de son produit* ». Ils précisent également que « *si le producteur ne peut être identifié, le vendeur, le loueur (.../...) ou tout autre fournisseur professionnel, est responsable du défaut de sécurité du produit, dans les mêmes conditions que le producteur* ».

En clair, si vous êtes victime d'un produit défectueux, vous pouvez vous retourner indifféremment vers le magasin qui vous l'a vendu et/ou le fabricant qui l'a produit. Idéalement, mieux vaut retrouver le ticket de caisse ou la preuve de l'achat sur votre relevé bancaire. Mais l'absence de ces documents ne vous prive pas de vos droits.

Victimes de dommages corporels : le rôle de l'avocat

• **Il existe en France un petit nombre d'avocats spécialisés** dans la défense des victimes des accidents de la route, de sport, de la vie quotidienne, ou victimes d'agression. Leur rôle, les accompagner afin que leur préjudice soit reconnu et indemnisé à leur juste niveau. Cela requiert un savoir-faire spécifique et de travailler avec des experts médicaux représentant les victimes et non les assureurs. D'où l'importance de frapper à la bonne porte.

• **Une fois l'avocat trouvé :** lors de votre premier rendez-vous, demandez-lui de vous remettre une convention d'honoraires (ce qui équivaut à un devis) et de vous décrire les démarches qu'il envisage d'entreprendre, afin, notamment, d'identifier les frais à envisager.

4 COMMENCEZ PAR NÉGOCIER

La première étape consiste toujours à écrire en recommandé avec avis de réception au fabricant avec copie au vendeur afin de lui signaler l'accident, de décrire le sinistre, de lister la nature de vos préjudices et d'en demander l'indemnisation. Cette démarche peut vous permettre de rentrer en négociation avec le fabricant. Il peut même parfois assez rapidement vous proposer une somme d'argent. « *Mais attention, ce montant est souvent ridiculement bas* », met en garde Nicolas Roques. Donc un conseil, à ce stade, ne signez rien. Si vous devez conserver des séquelles de l'accident, n'hésitez pas à vous faire assister par un avocat ou un expert d'assurés spécialisé, ainsi que d'un médecin expert de recours* pour les cas les plus graves (voir encadré). Autre recommandation d'Isabelle Loubens : « *Ne jamais remettre l'appareil au fabricant. Il s'agit d'un élément de preuve dont vous ne devez absolument pas vous séparer. Il peut cependant faire l'objet d'une expertise contradictoire à votre domicile.* »

* Médecin expert qui, en principe, intervient exclusivement pour les victimes.

5 ALLEZ EN JUSTICE AU CAS PAR CAS

On a tendance à dire qu'un mauvais arrangement vaut mieux qu'un bon procès ! Cela se vérifie souvent, mais pas en matière de dommages corporels graves, « *car les assureurs jouent rarement le jeu et ont tendance à minorer le montant des indemnisations* », dénonce Me Marteau-Pérétié.

D'après sa pratique, il n'est pas rare d'obtenir une indemnisation quatre fois plus élevée en justice que la proposition initiale faite par l'assureur du fabricant. « *En cas de blessures graves, vous pouvez aussi porter plainte pour coups et blessures involontaires ou mise en danger de la vie d'autrui, par exemple,* remarque Nicolas Roques. *Cela déclenchera une enquête dont les résultats pourront vous aider à étoffer votre dossier et à établir les responsabilités de chacun (vendeur, fabricant, marque...).* » ●

LAURENCE OLLIVIER, AVEC FRANÇOISE HÉBERT-WIMART

À retenir

- **Recueillez le maximum de preuves et constituez un dossier complet.**
- **Signalez le sinistre à vos assureurs et mutuelles.**
- **Adressez une demande d'indemnisation amiable au vendeur et/ou au fabricant.**
- **En cas d'échec, réfléchissez à la pertinence d'engager une procédure en justice.**





À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs *(adresses page 18)*.

Conception particulière ! Odile C., par courriel

Du bénévolat imposé

Nos trois enfants sont inscrits dans une association de type club de ski. Nous payons une adhésion pour chacun d'eux… Mais cette année, il nous a été demandé en plus un chèque de caution de 150 €. L'association nous a prévenus que ce chèque serait encaissé si nous ne nous rendions pas disponibles pour être "bénévoles" sur quatre manifestations qu'elle organise. Est-ce légal ?

LA RÉPONSE DE 60

Même si cette conception du bénévolat est assez particulière, elle ne semble pas illégale. Encore faut-il qu'il s'agisse d'une condition posée pour l'adhésion à l'association et surtout que les "clients" en aient été informés au préalable. Libre à eux d'adhérer ou non.

Dégagée sans raison Isabelle Q., par courriel

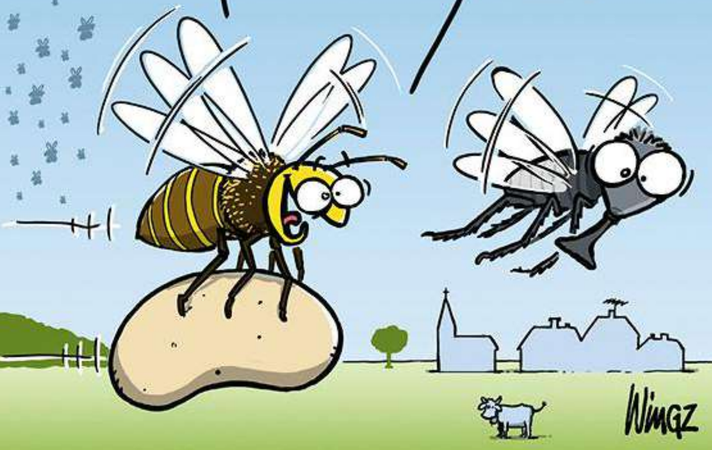
Une fidélité mal récompensée

J'ai reçu un courrier de la Caisse d'épargne intitulé : « Cessation de relations ». Je leur ai téléphoné et j'ai compris qu'ils ne voulaient plus de moi après cinquante ans de fidélité, avec un compte alimenté et jamais à découvert. Ils m'ont dit qu'ils n'étaient pas tenus de me donner une raison. Je suis très choquée. Ont-ils le droit d'agir ainsi ?

LA RÉPONSE DE 60

Oui, la banque peut clore un compte bancaire à tout moment sans avoir à motiver sa décision, sauf si le compte a été ouvert dans le cadre de la procédure dite « de droit au compte ». Elle doit toutefois respecter un délai minimum de deux mois entre la notification de la décision de clôture et la date effective de celle-ci. Ce délai de préavis doit permettre l'ouverture d'un compte auprès d'une nouvelle banque, de régler les opérations en cours et d'effectuer le changement des coordonnées bancaires. Si ce préavis n'a pas été respecté, vous êtes alors en droit de contester cette décision (lire la fiche sur le site : inc-conso.fr/content/la-banque-peut-elle-clore-votre-compte-bancaire).





Histoire de famille ! Agathe G., dans l'Oise (60)

Un miel local qui voit du pays

J'ai acheté un pot de la marque Miel l'Apiculteur affichant une provenance des Hauts-de-France et portant une estampille « Récolte locale ». Mais au dos du pot, l'étiquette indique que l'exploitant est basé au Pays basque. Ce qui est tout de même à l'autre bout du pays !



LA RÉPONSE DE 60
Le Miel l'Apiculteur appartient à Famille Michaud, une entreprise qui détient aussi Lune de miel et La ruche aux délices, deux marques bien présentes dans les rayons des petites, moyennes et grandes surfaces. Famille Michaud nous a expliqué que le miel auquel vous faites allusion est bien *« produit et récolté dans les Hauts-de-France. »* L'entreprise dit travailler avec deux apiculteurs, le premier présent à l'année dans les Hauts-de-France, le second résidant dans les Ardennes, mais qui pratique la transhumance apicole. Il déplace ses ruches pendant plusieurs mois par an dans les Hauts-de-France. *« Mais une fois récolté, le miel est mis en pot sur le site de Miel L'apiculteur, qui, lui, est situé au cœur du Béarn, à Gan ».* La pratique est légale si, comme dans votre cas, l'étiquette mentionne que le miel a été récolté localement. Évidemment, l'entreprise se garde bien d'ajouter la mention *« mis en pot à… ».* Cette indication est certes facultative, mais si elle était précisée sur l'étiquette, elle pourrait perturber le consommateur.

ILLUSTRATEUR : WINGZ

Fidèle à sa mauvaise réputation
Anne P./83 Puget-sur-Agens

Canal+ ne lâche rien

Mon père, 89 ans, est atteint de la maladie d'Alzheimer. Son état de santé a nécessité une admission dans une unité de soins de long séjour dans le Var. Depuis la Bretagne où je vis, j'ai contacté Canal+ pour interrompre son abonnement. La société a exigé un certificat d'hospitalisation définitive. Plus tard, j'ai reçu un courrier demandant la restitution du matériel. Comme la maison de mon père est vide et que je n'irai pas avant le printemps, j'ai pensé que cette restitution pouvait attendre. Je viens de recevoir un courrier. Si le matériel n'est pas restitué dans les 60 jours en magasin, mon père sera prélevé (15 € pour la carte, 115 € pour le décodeur), peu importe son état de santé. Quand j'irai chez lui, je devrai demander 15 jours avant, un bon de restitution, et me déplacer en magasin. Le remboursement interviendra deux mois plus tard. Quand j'ai dit que ces 130 € allaient manquer dans le budget de mon père… pas de réponse. Beaucoup de personnes âgées sont abonnées à Canal+ (depuis plus de vingt ans pour mon père). Voilà comment cette société traite ses abonnés.

Fin du ticket de caisse ?
Sanom, via 60millions-mag.com

Casino ne comprend pas tout

Casino bat des records en matière de suppression des tickets de caisse papier. La dernière fois que j'ai fait mes courses, je suis sortie du magasin avec pas moins de trois tickets plus longs que ma fiche de caisse me proposant des publicités et bons d'achat aussi inintéressants que quasiment inutilisables !

Vente forcée Juliette Pelle/95 Pontoise

Phyderma en rajoute

J'ai commandé un produit à la société Phyderma. Une employée m'a téléphoné avant d'expédier ma commande pour me prévenir « que le directeur allait joindre à ma commande une exclusivité à un prix préférentiel, un lot de deux boîtes de comprimés multivitaminés, au prix de seulement 24,90 €. » J'ai ri et répondu qu'il s'agissait d'une exclusivité onéreuse. Mais je n'ai donné aucun accord ni verbal ni écrit. Je l'ai tout de même reçu. Est-il possible de m'imposer cet achat ?



LA RÉPONSE DE 60
Si vous n'avez pas commandé les produits qui vous ont été envoyés, vous pouvez invoquer la vente forcée ou vente sans commande préalable (article L. 121-12 du code de la consommation). Vous n'êtes donc pas tenue d'acquitter le prix d'une marchandise pour laquelle vous n'avez pas passé commande. Vous n'êtes pas tenue non plus de la renvoyer. En revanche, théoriquement, si l'expéditeur se rend à votre domicile pour récupérer son bien, vous devez le lui rendre.

Lanceur d'alerte Audrey Doubet/38 Crolles

La Xiaomi vrille… et blesse

Mon fils de 12 ans a eu un accident avec une trottinette électrique Xiaomi. Une vis s'est détachée alors qu'il roulait. Il portait un casque, mais il a eu des dents brisées et de multiples contusions. Il semblerait qu'il y ait eu de nombreux accidents de ce type. J'ai demandé à Xiaomi le remboursement intégral de la trottinette, des frais médicaux et dentaires et une indemnisation pour le choc subi. L'entreprise refuse la moindre prise en charge et répond que ma demande sort de son champ d'intervention, en arguant du fait que : « l'utilisation de cette trottinette est destinée uniquement aux personnes entre 16 et 50 ans avec port d'un casque pour éviter ce genre d'incident. »



60 LA RÉPONSE DE 60

Vous êtes tout à fait en droit de demander le remboursement de vos frais ainsi que des dommages et intérêts pour le préjudice corporel subi par votre enfant. L'âge minimum pour rouler en trottinette est de 12 ans et le port du casque n'est pas obligatoire (art. 23 du décret du 23 octobre 2019, art. R. 412-43-3.-I). Votre fils a donc l'âge légal et, de plus, il portait un casque. Si cette trottinette présente un défaut de conformité grave, cela justifie pleinement une demande de remboursement immédiat (article L. 217-14). Xiaomi ne peut pas se dégager de sa responsabilité. Il est, par ailleurs, nécessaire de signaler la dangerosité de cet engin à Signal conso (signal.conso.gouv.fr) pour manquement à l'obligation générale de sécurité. 60millions-mag.com, dans sa rubrique de rappels de produits, a déjà alerté sur la trottinette électrique Xiaomi Mi M365.

Ils réfléchissent… Tanguy L./69 Lyon

… Aux bouchons défaillants

Voici une photo que j'ai prise d'un bouchon de bouteille de Javel après quelques mois d'utilisation. J'aimerais savoir ce que vous en pensez ?

60 LA RÉPONSE DE 60

Ce bouchon semble multiplier les défauts. Non seulement il n'est pas sécurisé *(voir courrier paru en mars 2022, n° 578)*, mais la partie supérieure se détache. Contacté, le service consommateur de La Croix indique que la question est étudiée. La marque incite les clients concernés à lui envoyer* les emballages défectueux afin de les analyser, car plusieurs types de bouchons sont utilisés sur les produits Javel. *« Précisez-nous après quelles utilisations ce problème apparaît »,* insiste aussi la marque. D'après les témoignages, il semble que cela concerne surtout les bidons réutilisés avec des berlingots. *« Nous ne manquerons pas de vous faire un retour précis, suite à ces analyses qui nous permettront de vérifier l'origine du problème et, le cas échéant, de trouver des solutions pour y remédier »,* assure La Croix. Mais ce n'est pas la seule marque concernée : le même défaut apparaît sur des produits U ou Carrefour.



*Service Consommateurs, Colgate-Palmolive, 9-11, rue du Débarcadère, 92700 Colombes. Les frais de port pourront être remboursés sur demande.

C'est le principe Yves P., par courriel

Il fallait verser moins vite

Nous venons de recevoir, ma femme et moi, un courrier du Crédit Agricole Île-de-France nous informant que nos Plans d'épargne logement (PEL) seront clôturés en mars 2023, soit à leurs neuf ans révolus. Ils ont été ouverts en mars 2014 et étaient pleins au bout des quatre ans. Notre banque indique : « Votre PEL est arrivé à échéance en mars 2018. » *Pourtant, ces PEL sont censés avoir une durée de vie de quinze ans. Que pensez-vous de cette clôture qui me paraît forcée ?*

60 LA RÉPONSE DE 60

Effectivement, les Plans d'épargne logement (PEL) ouverts à compter du 1er mars 2011 ont une durée de vie de quinze ans : dix ans de phases d'épargne, avec un renouvellement tacite chaque année, puis cinq ans d'attente durant lesquels tout versement est interdit, mais le capital continue à produire des intérêts. Vous auriez pu alimenter vos PEL jusqu'en mars 2024 et les conserver jusqu'en 2029. Sauf qu'en remplissant complètement vos PEL au plafond (61 200 €) en quatre ans (terme inscrit au contrat), vous ne répondez plus à l'une des conditions essentielles du contrat : verser au minimum 540 € par an sur chacun de vos PEL. Résultat, vos PEL sont considérés comme échus par votre banque et leur durée de vie s'en trouve raccourcie : quatre ans auxquels s'ajoutent les cinq ans d'attente, soit une fin en mars 2023.

ILLUSTRATEUR : WINGZ

Logique économique Christophe D., par courriel

Le superéthanol séduit, les prix s'envolent

Je viens vous faire part de mon étonnement face à la hausse du E85 dans les deux stations-service de ma commune. Les aides de l'État face à la hausse des prix des carburants ne concernaient pas le E85. Aujourd'hui, le prix remonte et le distributeur le vend à 0,95 €, soit 30 % d'augmentation. C'est une honte de profiter de la situation.



LA RÉPONSE DE 60 Le superéthanol (E85) n'a pas bénéficié du bonus TotalEnergies, mais il était bien concerné par la remise de l'État. Son prix moyen a baissé lors de l'instauration de la remise en avril, puis lors de sa majoration en septembre. Il a logiquement regrimpé après la réduction de la remise, le 15 novembre. Mais il avait commencé à le faire avant. Selon la base de données officielle sur les prix des carburants, son prix moyen a progressé de 0,20 euro entre début octobre et début décembre. La Collective du bioéthanol (groupement de professionnels) assure que *« l'économie annuelle reste importante par rapport au SP95-E10 »* et que *« l'écart reste sensiblement le même »*. En fait, l'écart s'est resserré. Cela pourrait être dû à l'engouement pour le superéthanol qui impose à certains distributeurs d'acheter des quantités supplémentaires à des prix élevés. À surveiller.



Marcel Fournier/ 88 Jeanmenil

Le post du mois

Gaspillage organisé

Les flacons-pompes des produits d'hygiène sont impossibles à vider, car les tubes préhenseurs sont trop courts. Il reste une grande quantité de crème inutilisable… sauf si l'on parvient à couper le flacon. Encore un exemple honteux de surconsommation !



Un stationnement percutant Tiffany V., par courriel

Aux assurances de jouer !

Une dame s'est assoupie au volant de sa voiture et a percuté la mienne qui était garée dans la rue. Mon assurance, MACSF, a pris à sa charge la location d'une voiture de remplacement pendant quinze jours. Ma complémentaire auto, Roole (Ex Indenti-car), a pris en charge sept jours de plus. Cependant, les travaux à effectuer vont durer entre quatre et six semaines. Je me retrouve donc à devoir payer pendant presque un mois une location de voiture pour aller travailler et conduire mon enfant à la crèche. Est-ce normal ?



LA RÉPONSE DE 60 Vous n'êtes pas responsable de l'accident et de l'immobilisation de votre voiture. Vous devez donc être intégralement indemnisé du préjudice subi : des frais de réparation et de ceux liés à l'immobilisation comme la location d'un véhicule pour vous rendre à votre travail. Votre contrat d'assurance limite dans le temps le prêt d'un véhicule de remplacement, mais vous pouvez demander à l'assurance du responsable de prendre le relais pour les jours non couverts. Précisons que vous auriez pu lui demander la prise en charge de la totalité des jours de location.



- *Vous recherchez des conseils.*
- *Vous souhaitez réagir à un article.*
- *Vous avez subi un préjudice.*
- *Ça vous choque, ça vous agace.*
- *Vous êtes victime d'une arnaque.*
- *Vous voulez lancer une alerte.*

60 millions de consommateurs

Devenez consom'acteur : racontez-vous, écrivez-nous !

Le Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff ***ou*** redactionweb@inc60.fr



LA FLÈCHE DE MADAME 60

Chaque mois, Madame 60 évoque sa vie, ses humeurs, pointe les situations absurdes et n'hésite pas à cibler les responsables de ses galères de consommatrice.

Y a plus de papier ?!

Mes choupinets à poils durs, vous m'écrivez beaucoup à propos de la disparition du ticket de caisse. Ou plutôt, soyons précis, de la fin de son impression systématique. Alors, évidemment, seuls les ronchons prennent la plume. « La caissière de mon hypermarché Leclerc vient de me dire qu'à compter du 1er avril, la direction du magasin ôtera les moyens matériels d'imprimer le ticket », s'insurge Sylviane. Très remontée, elle veut savoir comment défendre son droit à l'impression du ticket, si elle le souhaite.

Sur le fond, et sans jouer les anciennes combattantes, Sylviane a bien raison. Les tickets de caisse permettent de viser nos dépenses, moi je les utilise en les comparant avec mes relevés de compte. Ils servent aussi comme preuve immédiate lorsqu'il y a une erreur en caisse, de prix ou quand le produit est scanné deux fois. C'est quand même plus simple de montrer le papier plutôt que de vérifier dans ses mails… Et tout le monde n'a pas Internet sur son téléphone.

Des erreurs de prix, on en rencontre pas mal en ce moment, avec la valse des étiquettes. Très important, le ticket nous sert aussi de garantie si le produit est défectueux. Sur ce point, je rassure tout le monde : il restera obligatoire d'imprimer le ticket et de vous le donner si vous achetez un appareil sous garantie légale.

Et puis, si vous utilisez les caisses où vous scannez vous-même les articles, vous le savez : on ne peut pas partir sans scanner un code-barres qui figure précisément sur le ticket de caisse. Imaginez le pauvre client sans l'imprimé, prisonnier de l'espace caisses automatisées, venant s'agglutiner à tous les autres « sans ticket ». Imaginez-les tourner en rond jusqu'à la fermeture du magasin ! Enfermés faute de papier, le cauchemar… Plus sérieusement, comment fera-t-on pour échanger une fringue pas à notre taille, sans ticket de caisse ?

Nacera m'écrit également que, dans son cas, mieux vaut présenter un ticket quand elle sort du magasin car, croyez-le ou pas, les vigiles sont particulièrement suspicieux à son endroit. « Sentir mon petit papier au fond de mon sac me rassure grandement en cas de contrôle », confie-t-elle.



L'empire numérique a quelque chose d'impérialiste.



Et puis il n'y pas que le ticket de caisse qui ne sera plus imprimé : les facturettes de carte bancaire sont concernées aussi. Va falloir être hyper vigilant lorsqu'on paiera sans contact, hein ! Pas le droit à l'erreur !

Alors bien sûr, cette loi vise à réduire la production des milliards de tickets et facturettes imprimés chaque année et qui, il faut bien le reconnaître, terminent le plus souvent à la poubelle, et pas toujours la jaune… Il sera possible de le recevoir par mail ou de le consulter sur le compte de notre carte de fidélité. L'empire numérique a quelque chose d'impérialiste quand même.

Mes enfants me regardent comme si je parlais en anciens francs lorsque j'évoque le sujet avec eux. Il ne s'agit pas de trancher entre le papier et le numérique : il nous faut les deux, à notre convenance. Qu'on garde le choix ! C'est bien imprimé par tout le monde ? ●

Par courrier : 60 Millions de consommateurs, Madame 60, Le Polaris, 76 avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff. Par courriel : redactionweb@inc60.fr

CLOD

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Le bonimenteur

Livraisons repoussées, remboursements reportés… le marchand de meuble Menzzo a une définition très personnelle du mot « délai » quand il s'adresse à ses clients. *p. 4*



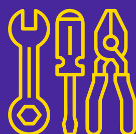
La mention spéciale

14,5/20

Braun IS2577VI

Compacte, pratique, efficace, cette centrale vapeur (160 €) affiche aussi un des meilleurs rapports qualité-prix de notre sélection. *p. 35*

Les outils malins



Applis et sites Internet des fournisseurs d'électricité renseignent sur les consommations des équipements de la maison. Ce qui permet d'identifier des sources d'économie. *p. 56*





Le bonus

La loi anti-gaspillage instaure une subvention qui permet d'alléger les factures de réparation de nos appareils électriques. Mais il y a des conditions pour en bénéficier. *p. 42*

La couverture

Un conflit peut vous conduire au tribunal et vous coûter cher en frais d'avocat. Beaucoup moins si vous disposez d'une protection juridique. Attention, les conditions peuvent varier. *p. 53*

Le chiffre marquant

71,9 %

C'est la proportion d'appels téléphoniques non aboutis à l'Assurance maladie, après des centaines de tentatives lors de notre étude clients mystère. *p. 8*

L'urgence

La pénurie de médecins dans certaines régions est devenue une fatalité, même s'il reste quelques leviers à actionner pour obtenir une consultation. *p. 28*



L'alternative

Si votre syndic devenu trop cher n'est toujours pas à la hauteur du service facturé, vous pouvez le remplacer au pied levé et vous déclarer syndic bénévole. *p. 50*

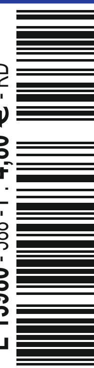


Le dilemme

Pas si mal, la qualité de nos cafés, que ce soit en grains, en capsules ou moulus, mais on se passerait bien des corps étrangers retrouvés dans nombre de références. *p. 19*

Prochain numéro le 23 février

ILLUSTRATIONS : NOUN PROJECT


L 13980 - 588 - F: 4,80 € - RD